

PREGÃO PRESENCIAL Nº 029/2018.

Objeto: Contratação de Empresas especializadas para fornecimento de software integrado de gestão comercial de saneamento, visando atender às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão – SAE para o período de 12(doze) meses.

INDICE:

1. Do preâmbulo;
2. Da legislação aplicada;
3. Da instrução normativa;
4. Da consulta, divulgação, esclarecimento e impugnações ao edital;
5. Da dotação orçamentária;
6. Das condições de participação;
7. Da forma de apresentação dos envelopes “Proposta de Preços” (Nº01) e dos “Documentos de Habilitação” (Nº02);
8. Do credenciamento;
9. Da proposta de preços (Envelope Nº 01);
10. Dos documentos de Habilitação (Envelope Nº 02);
11. Da abertura dos envelopes de proposta de preços e do julgamento e classificação das propostas;
12. Da abertura dos envelopes de habilitação e conclusão;
13. Da contratação e execução;
14. Dos recursos administrativos;
15. Das disposições gerais.

ANEXOS:

- I- Termo de Referência;
- II- Modelo de Proposta;
- III- Minuta de contrato;
- IV- Modelo de procuração;
- V- Modelo de declaração de atendimento aos requisitos do edital;
- VI- Modelo de declaração de inexistência de fatos impeditivos da habilitação;
- VII- Modelo de declaração de que não emprega menores de idade;
- VIII- Modelo de declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte;
- IX- Modelo de declaração referente ao artigo 9º, III, da Lei 8.666/1993.

PREGÃO PRESENCIAL Nº 029/2018.

PROCESSO Nº 2018001447.

TIPO: MENOR PREÇO POR ITEM.

1. DO PREÂMBULO:

PROCESSO:	2018001447.
INTERESSADOS:	Município de Catalão – Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão - SAE.
MODALIDADE DA LICITAÇÃO:	Pregão Presencial.
TIPO DA LICITAÇÃO:	Menor preço por item.
JULGAMENTO:	Por item.
FORMA DE FORNECIMENTO:	Imediata.
DATA DA ENTREGA DOS ENVELOPES:	Até 09/02/2018, às 09h00min.
DATA DA ABERTURA E JULGAMENTO:	09/02/2018.
HORÁRIO:	09h00min.
LOCAL:	Sala de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão – SAE - Rodovia BR-050, km 278, s/nº (prédio do antigo DNIT) – São Francisco, CEP nº 75.707-270, Catalão-Goiás.
OBJETO:	Contratação de Empresas especializadas para fornecimento de software integrado de gestão comercial de saneamento, visando atender às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão – SAE para o período de 12(doze) meses.

A **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE**, autarquia municipal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.750.108/0001-52, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660, Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, Catalão - GO, por intermédio de seu Pregoeiro Oficial, **Sr. Marcel Augusto Marques** e da Equipe de Apoio, no uso de suas atribuições legais, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local indicados fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL** do tipo **MENOR PREÇO POR ITEM**.

2. DA LEGISLAÇÃO APLICADA:

2.1. Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e suas alterações posteriores; institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.2. Decreto Municipal nº 1.499 de 29 de maio de 2007: Dispõe sobre a regulamentação da licitação na modalidade pregão na forma eletrônica, no âmbito municipal (**Aplicação por analogia nas disposições que couberem**);

2.3. Decreto Federal nº 8.538 de 06 de outubro de 2015: Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;

2.4. Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

2.7. Decreto Federal nº 3.555 de 8 de agosto de 2000: Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

3. INSTRUÇÃO NORMATIVA:

3.1. Instrução Normativa nº 00008 de 07 de dezembro de 2016 do Tribunal de Contas do Estado de Goiás: Estabelece orientações aos Municípios Goianos sobre a aplicação da Lei Complementar nº 123/06 na realização de procedimentos licitatórios.

4. DA CONSULTA, DIVULGAÇÃO, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL:

4.1. O **EDITAL** e respectivos anexos poderão ser consultados por qualquer interessado, durante o prazo de divulgação da Licitação até o recebimento dos envelopes, na sede do Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, localizado na Rodovia BR-050, km 278, s/nº (**prédio do antigo DNIT**) – São Francisco, CEP nº 75.707-270, Catalão-Goiás, no horário normal de expediente, compreendido **das 08h00min às 11h00min e das 14h00min às 16h00min**, ou ainda via internet, no endereço eletrônico: www.catalao.go.gov.br.

4.2. O **AVISO** deste Edital será publicado no Placard de Avisos da Secretaria e da Prefeitura, no Portal do Município de Catalão (site internet), no Diário Oficial do Estado de Goiás e em jornal de grande circulação e o **EDITAL** cadastrado no Portal dos Jurisdicionados - Sítio do TCM/GO.

4.3. Até 02 (dois) dias úteis, antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão Presencial, devendo protocolar o pedido no Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, no endereço discriminado no preâmbulo deste Edital, cabendo ao Pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

4.4. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus anexos poderá ser encaminhado, por escrito, ao Pregoeiro, no Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, ou pelo e-mail departamentodelicitacaoaude@gmail.com, ou ainda pelo fone 64 – 99986-4502.

4.5. As dúvidas a serem dirimidas por e-mail ou telefone serão somente aquelas de ordem **estritamente** informal, sendo as demais formuladas por escrito.

4.6. Caso seja acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

4.7. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital, por qualquer tipo de falhas, a licitante que não o fizer **até o 2º (segundo) dia útil que anteceder à data de realização da Sessão Pública do Pregão**, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

5.1. As despesas com a presente licitação irá onerar a seguinte Dotação Orçamentária:

10.1001.17.512.4012.4063 – 339039 – Administração da SAE.

6. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

6.1. Poderão participar da presente licitação **TODAS** as Pessoas Jurídicas do ramo pertinente aos objetos desta licitação, legalmente constituídas, que satisfaçam as condições e exigências contidas neste Edital e seus anexos.

6.2. DA PARTICIPAÇÃO DAS MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI) e EQUIPARADOS.

6.2.1. Consideram-se ME, EPP, MEI, EIRELI e Equiparados aptas à participação no presente certame aquelas que preenchem os requisitos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e conforme a disposição legal da Lei Complementar nº 147 de 07.08.2014, que alterou a redação do artigo 48, inciso I da Lei Complementar nº 123 de 14.12.2006, e também aos que se enquadrem no artigo 18-E §2º da Lei Complementar nº 123/2006 e artigo 34 da Lei nº 11.488/07.

6.2.2. Para fins de comprovação da condição de ME, EPP, MEI, EIRELI e equiparados, assim definidas, as Licitantes **deverão** apresentar, no ato do **CRENCIAMENTO**, declaração impressa em papel timbrado da Empresa de enquadramento como ME, EPP ou equiparados (**ANEXO VIII**), **devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida da assinatura em cartório.**

6.3. A participação nesta licitação implica a aceitação, plena e irrevogável, das normas constantes no presente edital e nos seus anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares, ressalvados o direito de impugnação e recurso.

6.4. Não poderão participar deste pregão empresas que estejam enquadradas nos seguintes casos:

a) concordatária ou em processo de falência, em recuperação judicial, em recuperação extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação, salvo mediante determinação judicial;

b) impedidas de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios (Art. 7º da Lei nº 10.520/202); suspensas temporariamente de participar de licitação ou impedidas de contratar com a Administração (Art. 87, III, da Lei nº 8.666/93); declaradas inidôneas para licitar ou contratar com Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade (Art. 87, IV da Lei nº 8.666/93); punida pelo Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública; e caso participe do

processo licitatório estará sujeita às penalidades previstas no art. 97, parágrafo único da Lei 8.666/93.

c) que esteja suspensa ou impedida de licitar junto ao CADFOR – Sistema Eletrônico de Administração de Compras e Serviços do Estado de Goiás, ou outro Sistema Estadual que venha a substituí-lo;

d) que esteja reunida em consórcio ou coligação;

e) Empresas estrangeiras que não funcionem no País;

f) que não atendam às exigências deste Edital.

6.5. Como requisito para participação no PREGÃO a licitante deverá manifestar que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste edital, bem como a descritiva técnica constante no Termo de Referência – Anexo I.

6.6. Não poderá concorrer direta ou indiretamente nesta licitação, servidor de qualquer Órgão ou Entidade vinculada ao Órgão promotor da licitação, bem assim a Empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico.

6.7. Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas de preços não serão levadas em consideração e serão rejeitadas pelo comprador.

6.7.1. Para tais efeitos entendem-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as Empresas que tenham diretores, acionistas, ou representantes legais comuns, e aquelas que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

6.8. Nenhuma empresa ou instituição vinculada ao comprador será elegível para participar deste processo licitatório.

6.9. Por ocasião da participação neste certame, será assegurado às **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI) e equiparados**, como critério de desempate, o direito de preferência para ofertar o menor preço em relação àquele lançado pelo licitante não qualificado nessas categorias.

6.10. Entende-se por empate:

6.10.1. Quando as propostas apresentadas pelas Microempresas (**ME**), Empresas de Pequeno Porte (**EPP**) ou equiparados forem iguais ou até cinco por cento (5%) superiores ao melhor preço apresentados pelas licitantes que não se enquadram na descrição da LC 123/06.

6.11. Para efeito do disposto no art. 44 da LC nº 123/2006, ocorrendo o empate, proceder será da seguinte forma:

6.11.1. As **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados mais bem classificadas poderão apresentar propostas de preços inferiores àquelas consideradas vencedoras do certame, devendo tais propostas serem registradas, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

6.11.2. Não ocorrendo a contratação da **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados, na forma do inciso I do caput do art. 45, da LC nº 123/2006, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do § 2º do art. 44 da LC nº 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.11.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados que se encontrem no intervalo estabelecido no § 2º do art. 44 da LC nº 123/2006, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá usar do direito de preferência.

6.11.4. O direito de preferência das **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados será instaurado após o encerramento da etapa de lances e antes da fase de negociação.

6.11.5. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no caput do art. 44 da LC nº 123/2006, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

6.11.6. O disposto no art. 44 da LC nº 123/2006, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados.

6.12. As **MICROEMPRESAS (ME), EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP), MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS (MEI), EMPRESÁRIO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE LIMITADA (EIRELI)** e equiparados, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, na forma do art. 43 da LC nº 123/2006.

6.12.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal exclusivamente da licitante enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou

equiparadas (LC 123/2006), será assegurado de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do momento em que for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para regularização da documentação, **restrita a regularidade fiscal e trabalhista.**

6.12.2. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no § 2º do art. 43, da LC nº 123/2006, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

7. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES PROPOSTA DE PREÇOS (Nº 01) E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (Nº 02):

7.1. Do envelope contendo "PROPOSTA DE PREÇOS", deverão constar os seguintes dizeres:

***PREGÃO PRESENCIAL 029/2018.
ENVELOPE Nº 1 "PROPOSTA DE PREÇOS"
NOME DA PROPONENTE:
ENDEREÇO DA PROPONENTE:***

7.2. Do envelope contendo "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO", deverão constar os seguintes dizeres:

***PREGÃO PRESENCIAL 029/2018.
ENVELOPE Nº 2 "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO"
NOME DA PROPONENTE:
ENDEREÇO DA PROPONENTE:***

7.2.1. Os documentos constantes dos envelopes deverão ser apresentados em 1 (uma) via redigida com clareza, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem rasuras, ou entrelinhas que prejudiquem sua análise, sendo a proposta datada e assinada na última folha e rubricada nas demais pelo representante legal ou pelo Procurador, juntando-se a Procuração.

7.2.2. A proponente somente poderá apresentar uma única Proposta.

7.3. Os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (envelope nº 2) deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por Tabela de Notas ou cópia acompanhada do original para autenticação pelo Pregoeiro ou por membro da Equipe de Apoio, ou por meio de publicação em órgão de imprensa oficial e inclusive expedidos via internet.

7.3.1. Os documentos expedidos via internet e, inclusive, aqueles outros apresentados terão, sempre que necessário, suas autenticidades/validades comprovadas por parte do Pregoeiro.

7.3.1.1. O Pregoeiro não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de informações, no momento da verificação. Ocorrendo a indisponibilidade referida, e não tendo sido apresentados os documentos preconizados, inclusive quanto à forma exigida, a proponente será inabilitada.

7.3.2. Os documentos apresentados por qualquer proponente, se expressos em língua estrangeira, deverão ser autenticados por autoridade brasileira no país de origem e traduzidos para o português por tradutor público juramentado.

7.3.3. Inexistindo prazo de validade nas Certidões, serão aceitas aquelas cujas expedições/emissões não ultrapassem a **90 (noventa) dias** da data final para a entrega dos envelopes.

8. DO CREDENCIAMENTO:

8.1. Após a abertura da sessão do Pregão e antes da abertura das propostas, a proponente licitante deverá se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro e Equipe de Apoio por um representante devidamente munido de documento que o habilite a participar deste procedimento licitatório e a responder por sua representada. Serão exigidos:

8.1.1. Tratando-se de representante legal da empresa licitante, sendo esta sociedade comercial, deverá ser apresentada cópia **autenticada** do ato constitutivo, cópia **autenticada** do estatuto social, cópia **autenticada** do contrato social **ou** outro instrumento de registro comercial, **registrado na Junta Comercial** ou, tratando-se de sociedades civis, 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;

8.1.2. Tratando-se de procurador, além do documento exigido no subitem acima, que comprova os poderes do outorgante, apresentar procuração por instrumento público ou particular **com firma reconhecida**, constando poderes específicos para formular ofertas, lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, podendo ser o documento original ou com a autenticidade reconhecida em cartório, podendo, ainda, ser utilizado o modelo do **ANEXO IV**;

8.1.3. O representante legal ou o procurador que forem se credenciar para serem os representantes na sessão deverão **identificar-se** exibindo documento oficial que contenha foto (Cédula de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação ou documento público de identidade profissional, todos válidos na forma da lei);

8.1.4. Declaração impressa em papel timbrado da Empresa de enquadramento como ME, EPP ou equiparados, **devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida da assinatura em cartório**, conforme modelo **ANEXO VIII**;

8.1.5. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – **CNPJ**;

8.1.6. Declaração, impressa em papel timbrado da Empresa da Inexistência de fatos impeditivos da habilitação, devidamente previsto no presente edital, conforme inciso VII do art. 4º da Lei 10.520/02, **devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida da assinatura em cartório**, conforme modelo **ANEXO VI**.

8.1.7. Declaração, impressa em papel timbrado da Empresa da inexistência em seu quadro de pessoal de menores, na forma do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, **devidamente assinada pelo representante legal e com firma da assinatura reconhecida em cartório**, conforme modelo do **ANEXO VII**;

8.1.8. Declaração, impressa em papel timbrado da Empresa, de que não possui dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do quadro técnico que sejam servidores da Administração Direta ou Indireta, referente ao artigo 9º, inciso III, da lei nº 8.666/93, **devidamente assinada pelo representante legal e com firma da assinatura reconhecida em cartório**, conforme modelo do ANEXO IX;

8.1.9. Declaração, impressa em papel timbrado da Empresa de que atende aos requisitos do Edital, **devidamente assinada pelo representante legal e com firma da assinatura reconhecida em cartório**, conforme modelo do ANEXO V.

Obs: Ficam dispensadas de apresentarem o Balanço Patrimonial as Microempresas (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP), Microempreendedores Individuais (MEI), Empresário Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI) e equiparados.

8.2. Cada licitante credenciará apenas um representante, que será o único admitido a intervir nas fases do procedimento licitatório e a responder por todos os atos e efeitos previstos neste Edital, por sua representada.

8.3. Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de uma Empresa licitante.

8.4. O representante poderá ser substituído a qualquer momento por outro devidamente credenciado.

8.5. Os documentos para o credenciamento na forma disciplinada neste item deverão ser entregues fora dos envelopes, após abertura da sessão e antes da abertura das propostas.

8.6. Os documentos de credenciamento serão examinados e retidos pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, **antes** da abertura dos envelopes referentes à proposta de preços.

8.7. No caso de não haver credenciados representantes, a Empresa licitante será considerada ausente da sessão para a fase de lances, não podendo haver qualquer intervenção nesta fase; entretanto os envelopes de propostas e documentação devem ser considerados para fins de participação no certame.

8.8. No caso de divergência entre a documentação apresentada para credenciamento e a apresentada para habilitação, prevalecerá o documento que apresentar data **mais recente**, podendo incorrer a licitante em descredenciamento de seu representante ou mesmo inabilitação a depender do caso.

9. DA PROPOSTA DE PREÇOS (ENVELOPE Nº 01):

9.1. As propostas de preços apresentadas pelas licitantes terão o prazo de validade de **60 (sessenta) dias a contar de sua apresentação**, nos termos do art. 6º da Lei nº 10.520/2002.

9.2. O envelope de “Proposta de Preços” deverá conter a proposta da licitante, devendo preencher obrigatoriamente os seguintes requisitos e atender aos padrões abaixo estabelecidos:

9.2.1. Deverá ser apresentada em 01 (uma) via, assinada pelo representante legal da licitante, ou pessoa legalmente habilitada através de procuração por instrumento público, em envelope lacrado, identificado com o nº 01, sendo 01 (uma) impressa em papel timbrado da empresa e 01 (uma) em meio magnético (**pen-drive**), através da utilização de planilha eletrônica em

arquivo Excel, na mesma VERSÃO E FORMATO fornecido juntamente com o Edital, de igual teor e para o mesmo efeito, digitada em linguagem clara e objetiva, sem erros, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, entregues no dia e local preestabelecidos no Edital, contendo a identificação da licitante, endereço, telefone, número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ, **numeradas e rubricadas em todas as folhas pelo representante legal e assinada a última sobre o carimbo com o nome e documento de identificação;**

9.2.2. A não apresentação da proposta nos moldes citados, ou seja, que não contenha as informações **necessárias e imprescindíveis** para o julgamento justo e correto, em condições de igualdade com as demais licitantes, ou que contenha vícios relevantes, que maculem a essência da oferta, comprovado o prejuízo à Superintendência Municipal de Água e Esgoto e as demais licitantes, ensejará, de plano, a desclassificação da licitante;

9.2.3. Conter especificação clara e sucinta do objeto a ser ofertado, com indicação, **no que couber**: de marca, modelo, especificações técnicas, unidade de medida, e conter também:

I - Preço cotado em moeda corrente nacional de forma unitária com aproximação de no máximo 02 (duas) casas decimais em algarismo. O valor total global em algarismo e por extenso, com indicação das unidades citadas neste Edital;

II - Prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da entrega das propostas e excluídos os prazos recursais previstos na legislação em vigor;

9.3. As propostas que atenderem aos requisitos deste edital serão verificadas pelo Pregoeiro quanto a erros aritméticos que, caso seja necessário, serão corrigidas da seguinte forma:

9.3.1. Se for constatada discrepância entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias; caso a licitante não concorde com as correções deverá se manifestar, sendo as razões registradas em ata;

9.3.2. Se for constatada discrepância entre o produto da multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, prevalecerá o preço unitário;

9.3.3. Se for constatado erro de adição, subtração, multiplicação ou divisão, será considerado o resultado corrigido;

9.3.4. Caso a licitante não aceite as correções realizadas, sua proposta comercial será desclassificada.

9.4. A entrega dos envelopes contendo a proposta de preços e a respectiva documentação significará expressa aceitação, pelas licitantes, de todas as disposições contidas neste Edital.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE Nº 02):

10.1. Para a habilitação na presente licitação exigir-se-á das licitantes a documentação abaixo discriminada, que deverá conter obrigatoriamente:

10.2. A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá em:

10.2.1. Cópia **AUTENTICADA** de documento público de identificação **contendo foto** (Cédula de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação ou documento público de Identidade Profissional todos válidos na forma da lei) e inscrição no cadastro de pessoa física (CPF) dos sócios, do representante legal da empresa ou do procurador habilitado, conforme o caso;

10.2.2. Procuração pública ou particular **com firma reconhecida**, no caso de outorga de poderes;

10.2.3. Registro comercial, no caso de empresa individual;

10.2.4. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

10.2.5. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

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

10.2.7. Os documentos relacionados nos subitens 10.2.1 a 10.2.6, não precisarão constar do "**ENVELOPE Nº 02 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**", caso tenham sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.

10.3. A documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista consistirá em:

10.3.1. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual **ou** Municipal, relativo à sede ou ao domicílio da licitante, pertinente ao seu ramo de atividades e compatível com o objeto do certame;

10.3.2. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (**INSS**) e Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão unificada expedida Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (www.pgfn.fazenda.gov.br) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

10.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, por meio do Certificado de Regularidade do **FGTS** (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal (www.caixa.gov.br) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;

10.3.4. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por meio de Certidão em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

10.3.5. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Municipal**, por meio de Certidão em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

10.3.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br; www.csjt.jus.br ou www.trt2.jus.br), conforme Lei nº 12.440 de 07/07/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011;

10.3.7. Certidão expedida pela Junta Comercial da sede da licitante, com data de emissão de no **máximo 90 (noventa) dias** anteriores à data de abertura dos envelopes;

10.4. A documentação relativa à **qualificação técnica** consistirá em:

10.4.1. No mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a licitante já ter executado a qualquer tempo, fornecimentos compatíveis e com características semelhantes com o objeto desta licitação.

10.5. A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

10.5.1. Certidão negativa de pedido de concordata, falência e recuperação judicial expedida pelo distribuidor da **sede da licitante**, emitida no período em até **90 (noventa) dias** anteriores à data fixada para a entrega dos envelopes;

10.5.1.1. Estão dispensadas da apresentação da Certidão negativa de falência de que trata o subitem anterior as licitantes em processo de recuperação judicial, desde que apresentem certidão emitida pela instância judicial que certifique sua aptidão econômica para tal mister.

10.6. Quando da apresentação da documentação se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz;

10.6.1. Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão ser apresentados em nome e com o CNPJ da filial e, dentre estes os documentos que em razão da centralização e certidão conjunta, deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz que abrangerá todas as suas filiais;

10.6.2. Se a licitante for a matriz e a fornecedora dos bens a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente, salvo os documentos que em razão da centralização e certidão conjunta deverão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz que abrangerá todas as suas filiais.

10.7. A licitante vencedora enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas (LC 123/2006) deverá apresentar toda documentação para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição. Caso ocorra alguma restrição será assegurado, **exclusivamente** às Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas (Art. 42 - LC 123/2006) o **prazo de 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir do momento em que for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do

débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, **restrita a regularidade fiscal e trabalhista.**

10.8. Para efeito de habilitação serão aceitos **“protocolos de solicitação de renovação de documento”**, em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos. Entretanto, os mesmos **NÃO SERÃO ACEITOS** para efeito de celebração de contrato, que só deve ocorrer após a apresentação dos documentos requeridos no ato convocatório.

10.9. No caso de habilitação de Licitantes não enquadradas como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparados, deverá ser apresentado ainda os seguintes documentos:

10.9.1. Cópia autenticada do Balanço Patrimonial e demonstração contábil do último exercício social, exceto para as ME/EPP/MEI ou equiparados, já exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da proponente, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

10.9.1.1. O referido Balanço, quando escriturado em forma não digital, deverá ser devidamente certificado por profissional registrado no Conselho de Contabilidade, mencionando obrigatoriamente, o número do livro diário e folha em que o mesmo se acha transcrito. Apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis;

10.9.1.2. O referido Balanço, quando escriturado em livro digital, deverá vir acompanhado de “Recibo de entrega de livro digital”. Apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis;

10.9.1.3. Quando S/A, o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou vir acompanhado de Certidão da Junta Comercial que ateste o arquivamento da ata da Assembleia Geral Ordinária de aprovação do Balanço Patrimonial, nos termos do § 5º do art. 134 da Lei 6.404/76;

10.9.1.4. As empresas constituídas no ano em exercício independente de sua forma societária e regime fiscal, será exigida apenas a apresentação do Balanço de Abertura, dispensando-se o exigido no item 10.9.1.

11. DA ABERTURA DOS ENVELOPES DE PROPOSTAS DE PREÇO E DO JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS:

11.1. No horário e local indicado no preâmbulo, após os procedimentos descritos no item 8, será aberto o envelope nº 01 - “Proposta de Preços”, dos interessados em participar do certame.

11.2. O Pregoeiro informará aos participantes presentes quais licitantes apresentaram propostas de preços para o fornecimento objeto da presente licitação e os respectivos valores ofertados.

11.3. O Pregoeiro fará a ordenação dos valores das propostas, em ordem crescente, de todas as licitantes.

11.4. Durante os trabalhos, somente será permitida a manifestação, oral ou escrita, de pessoa devidamente credenciada pela licitante nos termos do item 8 deste Edital.

11.5. Para efeito de classificação das propostas, o Pregoeiro considerará o preço unitário por item constante em cada proposta, sendo desclassificadas as propostas:

- a) Cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital, inclusive aqueles exigidos como pré-classificação;
- b) Que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes.

11.6. Será desclassificada a proposta que, para sua viabilização, necessite de vantagens ou subsídios que não estejam previamente autorizados em lei e à disposição de todos os concorrentes.

11.7. Serão classificadas e proclamadas pelo Pregoeiro, a licitante que apresentar a proposta de menor preço por item e as demais cujas propostas estejam com valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) em relação à de menor preço.

11.8. Caso não haja no mínimo 03 (três) propostas de preços nas condições definidas no subitem anterior, o Pregoeiro classificará e proclamará as melhores propostas subsequentes, até que haja no mínimo 03 (três) licitantes classificadas, quaisquer que sejam os preços ofertados.

11.9. Às licitantes classificadas, será dada oportunidade para nova disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes.

11.10. A proponente que desistir de apresentar lance verbal, quando convocada pelo Pregoeiro, será considerada como “*desistente*”, implicando na sua exclusão da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado, para efeito de ordenação das propostas.

11.11. Caso não se realize lances verbais serão verificados a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação.

11.12. Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

11.13. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da proponente, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto do certame.

11.14. Caso haja **empate** nas propostas escritas, ordenadas e classificadas e não se realizem lances verbais, observado o direito de preferências das Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, o desempate se fará por sorteio, em ato público na própria sessão do Pregão.

11.15. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sob pena de sujeição da licitante desistente às sanções constantes dos artigos 86 ao 88 da Lei nº 8.666/93.

11.16. Quando da participação no certame de Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP), agricultor familiar, produtor rural pessoa física, microempreendedor individual (MEI) e sociedades cooperativas de consumo sediadas local ou regionalmente, será assegurada a preferência de contratação, justificadamente, quando sua proposta for igual ou até o limite de 10% (dez por

cento) do melhor preço válido, nos termos da Lei Complementar nº 123/06 e respectivas alterações e Decreto Federal nº 8.538/2015. **Para aplicação deste benefício, deverá comparecer na sessão o mínimo de 03(três) fornecedores competitivos enquadrados como ME, EPP ou equiparados sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas neste instrumento convocatório, de acordo com art. 49, II da Lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e art. 11 da Instrução Normativa nº 00008 de 07 de dezembro de 2016;**

11.17. A Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas sediada local ou regionalmente melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da licitação, situação em que será adjudicado o objeto em seu favor.

11.18. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) ou equiparados sediadas local ou regionalmente, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

11.19. Para aplicação do disposto no item 11.16 e seguintes e em cumprimento à Instrução Normativa - IN nº 00008/2016 do TCM/GO, que estabelece orientações aos Municípios Goianos sobre a aplicação da Lei Complementar nº 123/06 na realização de procedimentos licitatórios, em especial à norma contida em seu art. 2º, § 1º, inciso II, considera-se Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP), Microempreendedor Individual (MEI) e sociedades cooperativas de consumo sediadas local ou regionalmente, os municípios da Região do Sudeste Goiano, conforme definido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, compreendendo os municípios de **Ipameri, Campo Alegre de Goiás, Corumbaíba, Nova Aurora, Goiandira, Catalão, Ouidor, Três Ranchos, Davinópolis, Anhanguera e Cumari.**

11.20. O Pregoeiro considerará desclassificada a proposta cujo preço seja declarado manifestamente inexequível, assim considerado aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade para a perfeita execução do contrato, nos termos do art. 48 da Lei nº 8.666/93, com o cumprimento pela empresa contratada de todas as obrigações legais.

11.21. Nas situações previstas nos subitens 11.8 e 11.9, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o representante credenciado para que seja obtido preço melhor.

11.22. Caso a proposta mais bem classificada não seja apresentada por uma Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparados e se houver proposta apresentada por ME/EPP em até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta proceder-se-á da seguinte forma:

11.22.1. Será oportunizado o Exercício do Direito de Preferência à Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas melhor classificada, respeitando a faixa dos 5% (cinco por cento), que consiste na possibilidade de ela apresentar proposta de preço inferior à empresa que não se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e que estiver com preço menor;

11.22.2. O novo valor proposto pela Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas deve ser apresentado após o encerramento da fase de lances, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos da convocação do Pregoeiro, sob pena de preclusão do Direito de Preferência;

11.22.3. A convocação dar-se-á na sessão do pregão, sendo apenas a Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, aptas a exercer o Direito de Preferência, ofertar nova proposta de valor inferior ao preço ofertado pela empresa melhor classificada que não se enquadra como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas e que estiver com menor preço;

11.22.4. Havendo o Exercício de Preferência pela Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, o Pregoeiro passará a etapa de negociação, em conformidade com este Edital, observando-se os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame;

11.22.5. Caso a Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, melhor classificada, não exerça o Direito de Preferência ou não atenda às exigências do Edital, serão convocadas as Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas remanescentes, cujas propostas se enquadram no limite de 5% (cinco por cento) estabelecido no subitem 11.22.1, obedecida a ordem de classificação para o Exercício do mesmo Direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do Edital;

11.22.6. Se houver valores iguais apresentados por Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas, será realizado sorteio para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta (será colocado em urna o nome das licitantes para sorteio, sendo convocada a participação as licitantes com preços iguais);

11.22.7. Na hipótese de nenhuma Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas exercer o Direito de Preferência ou não atender às exigências do Edital, a empresa não enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e equiparadas que apresentou o menor preço permanece na posição de melhor classificada, iniciando-se com ela a fase de negociação.

11.23. Caso não se realize lances, será verificada a conformidade da proposta inicial de menor preço e o valor estimado para a contratação, hipótese em que o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a proponente para que seja obtido preço melhor.

11.24. O julgamento das propostas será efetuado pelo Pregoeiro, observando o critério de “Menor preço por Item”.

12. DA ABERTURA DOS ENVELOPES DE HABILITAÇÃO E CONCLUSÃO:

12.1. Efetuados os procedimentos previstos nos itens 8 e 9 deste Edital e sendo aceitável a proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro anunciará a abertura do envelope nº 2 - “Documentos de Habilitação” desta licitante.

12.2. As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste Edital, serão **inabilitadas**.

12.3. Constatado o atendimento pleno às exigências do Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado pelo Pregoeiro o objeto da presente licitação.

12.4. Da sessão de pregão lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final deverá ser assinada pelo Pregoeiro, pela Equipe de Apoio e pelos representantes das licitantes presentes que assim o desejarem.

12.5. Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

12.6. Em caso de divergência entre informações contidas na documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as da proposta. Em caso de divergência entre informações contidas nos documentos exigidos pelo Edital e em outros apresentados, porém não exigidos, prevalecerão às primeiras.

12.7. Os envelopes com os documentos relativos à habilitação das licitantes não declaradas vencedoras permanecerão em poder do Pregoeiro, devidamente lacrados, até que seja formalizada a assinatura do contrato pela licitante vencedora. Após este fato, ficarão por 20 (vinte) dias corridos à disposição das respectivas licitantes interessadas. Findo este prazo, sem que sejam retirados, serão destruídos.

12.8. A licitante vencedora, **quando solicitada**, deverá apresentar em até 02 (dois) dias úteis, após a adjudicação, a planilha de custos e formação de preços recomposta em função do valor vencedor na etapa de lances.

12.9. Ao final da sessão, caso não haja recursos interpostos por parte das licitantes, será feita, pelo Pregoeiro a adjudicação à licitante declarada vencedora do certame.

12.10. **Quando todas as licitantes forem inabilitadas ou todas as propostas forem desclassificadas, o pregoeiro poderá fixar as licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas referidas da desclassificação.**

13. DA CONTRATAÇÃO E EXECUÇÃO:

13.1. Da contratação:

13.1.1. A vencedora deverá assinar o contrato, dentro do prazo de **até 05 (cinco) dias úteis** da Publicação da homologação do certame, junto a Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE;

13.1.2. O prazo concedido para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado por igual período, quando solicitado durante o seu transcurso pela parte e, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, pelo prazo máximo permitido em lei;

13.1.3. Se a vencedora se recusar, sem motivo justificado e aceito pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, a assinar o contrato, dentro do prazo previsto no item 13.1.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação, decaindo o direito à contratação,

sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, além de outras sanções cabíveis e previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93;

13.1.4. As obrigações decorrentes da presente licitação estão previstas neste Edital, observando-se os termos da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002, e subsidiariamente, os termos da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores.

13.2. Da execução do contrato e da fiscalização:

13.2.1. O fornecimento do objeto desta licitação será efetuado pela Empresa vencedora somente após a assinatura do respectivo contrato.

13.2.2. O Superintendente Municipal de Água e Esgoto ou à sua ordem, gerenciará obrigatoriamente a execução do contrato e fiscalizará o fornecimento, controlando a perfeita execução do mesmo, que deverá ser exclusivamente no interesse da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os produtos que, a seu critério não for considerado satisfatório.

13.2.3. A fiscalização por parte do órgão responsável não eximirá a empresa contratada das responsabilidades previstas no Código Civil e dos danos que vier a causar ao município ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus funcionários na execução do contrato.

13.3. Dos Pagamentos:

13.3.1. Os pagamentos deverão ser efetuados pela Secretaria de Finanças, através de transferência eletrônica e/ou ordem de pagamento/cheque nominal, **em até 30 (trinta) dias**, após a manifestação favorável do setor responsável pela fiscalização da Nota Fiscal e da fatura apresentada.

13.3.2. Ao contratante reserva-se o direito de descontar do pagamento devido à empresa contratada os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas constantes deste edital e do contrato.

14. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS:

14.1. Dos atos praticados pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE caberá recurso, nos termos descritos neste Edital.

14.2. Declarado a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar **imediate** e **motivadamente** a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias corridos para apresentação das razões do recurso, **devendo o recorrente protocolá-lo junto ao Setor de Protocolo do Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE**, no endereço discriminado no preâmbulo deste Edital, formalizado por escrito e endereçado a Comissão Permanente de Licitações e Contratos da Superintendência, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 3 (três) dias corridos ou nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informados, devendo neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 3 (três) dias corridos, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

14.3. Na hipótese do subitem anterior, as demais licitantes ficarão imediatamente intimadas a apresentar contrarrazões, **em igual número de dias**, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

14.4. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

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

14.6. Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação a licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório, após o que a adjudicatária será convocada para assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

14.7. Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

14.8. **Não havendo interesse na interposição de recursos, as licitantes renunciarão expressamente seu direito de recorrer.**

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

15.1. 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 o Município, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital, no contrato e demais cominações legais.

15.2. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente Edital.

15.3. A apresentação das propostas implicará à plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

15.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE.

15.5. A autoridade competente poderá revogar a presente licitação em face de razões de interesse público, derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

15.6. É facultado ao Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, quando a licitante vencedora deixar de prestar o fornecimento do objeto da presente licitação, convocar as licitantes remanescentes na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela 1º (primeira) classificada, inclusive quanto aos preços, ou revogar a licitação independentemente das penalidades às quais a licitante está sujeita.

15.7. É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, conforme art. 43, § 3º da Lei nº 8.666/93.

15.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, a finalidade e a segurança da contratação.

15.9. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação.

15.10. No caso de alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para o recebimento das propostas de preços e documentos de habilitação, este prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente a alteração não afetar a formulação das propostas.

15.11. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus anexos poderá ser encaminhado por escrito ao Pregoeiro, no Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE ou pelo e-mail departamentodelicitacaosaude@gmail.com, ou ainda pelo fone 64 – 99986-4502.

15.12. As dúvidas a serem dirimidas por e-mail ou telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal, sendo as demais formuladas por escrito.

15.13. Para dirimir, na esfera judicial, as questões oriundas do presente Edital, serão competentes o Juízo da Comarca de CATALÃO - GO.

15.14. Na hipótese de não haver expediente no dia da abertura da presente licitação, ficará esta transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário, anteriormente estabelecidos.

15.15. Aos casos omissos aplicam-se as demais disposições constantes da Lei nº 10.520/2002 e subsidiariamente a Lei nº 8.666/93, bem como as demais legislações correlatas.

15.16. No decorrer do procedimento, o Pregoeiro poderá solicitar a análise e manifestação da Procuradoria Jurídica da Superintendência Municipal de Água e Esgoto quando houver dúvida acerca da legalidade de determinado ato ou providências.

Catalão - GO, 22 de janeiro de 2018.

Marcel Augusto Marques.
Pregoeiro.

Fernando Vaz de Ulhôa.
Superintendente Municipal de Água e Esgoto.

ANEXO I.

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. Contratação de Empresas especializadas para fornecimento de software integrado de gestão comercial de saneamento, visando atender às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão – SAE para o período de 12(doze) meses, conforme especificações abaixo:

ITEM	QTD	DESCRIÇÃO	MÁXIMO ESTIMADO POR MÊS.	TOTAL MÁXIMO ESTIMADO PARA 12(DOZE) MESES.
1	1	Contratação de empresa para a prestação de serviços especializados em software integrado de gestão comercial de saneamento, atendimento ao consumidor, emissão de faturas, etc, incluída a locação mensal do software para atender os requisitos da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE.	R\$ 8.241,67	R\$ 98.900,04

3. DA JUSTIFICATIVA:

A contratação de um Pacote de Software de Gestão Administrativa através de uma empresa especializada para sustentação, implantação, configuração, migração e manutenção corretiva se traduz como uma excelente opção para os anseios de modernização da Superintendência de Água e Esgoto de Catalão – SAE, visando à padronização dos serviços prestados aos diversos setores desta autarquia.

Ademais, esta contratação possibilitará a continuidade dos serviços de Sustentação de Sistemas, Atendimento e Suporte aos Usuários da SAE via Web e localmente, Desenvolvimento e Sustentação de Portais, Serviços de Suporte Especializado e Suporte local nas unidades organizacionais da SAE e garantir a governança e a efetividade da gestão.

Por fim, tal contratação é imprescindível para a modernização desta Autarquia como um todo, melhorando o processo de gestão de projetos – metodologia de avaliação de alternativas, gestão de melhorias, gestão de requisitos, gestão de riscos, processo de testes, lições aprendidas, métricas e indicadores.

4. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

4.1. O valor global **MÁXIMO ESTIMADO** da contratação para este certame é de **R\$ 98.900,00 (noventa e oito mil e novecentos reais)** cujos valores médios por item consta de orçamentos apurados pelo Departamento de Compras e Suprimentos da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão - SAE, anexado aos autos, conforme preceitua a Lei nº 8.666/93.

5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

5.1. As despesas com a presente licitação irá onerar a seguinte Dotação Orçamentária:

10.1001.17.512.4012.4063 – 339039 – Administração da SAE.

6. DA EMISSÃO DA NOTA FISCAL:

6.1. As Notas Fiscais deverão ser emitidas em nome da **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE**, com CNPJ nº 04.750.108/0001-52, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660 - Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, Catalão - GO, sem rasuras, letra legível com discriminação exata dos produtos efetivamente entregues.

6.2. As Notas Fiscais deverão vir acompanhadas de comprovante de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa contratada e de regularidades perante a Seguridade Social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidões negativas.

7. DO PAGAMENTO:

7.1. O pagamento deverá ser efetuado através de transferência eletrônica e/ou ordem de pagamento/cheque nominal, conforme legislação vigente, mediante apresentação das Notas Fiscais, devidamente atestada pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras, juntamente com comprovantes de regularidade fiscal.

7.2. O pagamento será efetuado em **até 30 (trinta) dias**, contados a partir da apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento e não haja fator impeditivo provocado pela licitante fornecedora, referente a entrega efetiva de cada parcela de compra, através de transferência eletrônica, conforme legislação vigente, mediante apresentação de Notas Fiscais, devidamente atestadas pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras, juntamente com comprovantes de regularidade fiscal.

8. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO E DA FISCALIZAÇÃO:

8.1. O fornecimento do objeto desta licitação será efetuado pela Empresa vencedora somente após a assinatura do respectivo contrato.

8.2. O Superintendente Municipal de Água e Esgoto ou à sua ordem, gerenciará obrigatoriamente a execução do contrato e fiscalizará o fornecimento, controlando a perfeita execução do mesmo, que deverá ser exclusivamente no interesse da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os produtos que, a seu critério não for considerado satisfatório.

8.3. A fiscalização por parte do órgão responsável não eximirá a empresa contratada das responsabilidades previstas no Código Civil e dos danos que vier a causar ao município ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus funcionários na execução do contrato.

9. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

9.1. Efetuar os pagamentos na forma e prazos previstos no contrato.

9.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste contrato.

9.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os objetos em desacordo com o contrato.

9.4. Se necessário, paralisar ou suspender a qualquer tempo a execução do objeto de forma parcial ou total, mediante pagamento único e exclusivo dos serviços prestados.

10. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO LICITADO:

10. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS:

10.1. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO:

A contrata ficará responsável em contatar a empresa atual, que atende a Superintendência, para obtenção dos dados necessários para a migração total do sistema, e deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) do software de gestão comercial e operacional, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos.

O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos:

- a) A licitante deverá disponibilizar equipe técnica formada por um ou mais especialistas na solução ofertada que deverá ser designado para atuar presencialmente na sede do SAE, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI da Autarquia, durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários;
- b) A licitante será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada;
- c) As adaptações nas bases de dados e fórmulas que visem o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da licitante;
- d) A licitante deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de TI da SAE será responsável pela homologação dos testes realizados. Neste teste, deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram integralmente migrados;
- e) Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela contrata, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados;
- f) O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta licitação, deverá de até 45 dias, a partir da data da assinatura do contrato. A contratada deverá disponibilizar por no mínimo 30(trinta) dias após a implantação, no mínimo 02(dois) técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema.

Todos os custos e despesas decorrentes da implantação e migração do sistema ficarão a cargo da contratada.

10.2. TREINAMENTO:

A contratada deverá apresentar um plano de treinamento presencial e, se for o caso, remoto, para os funcionários da SAE, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por: módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária e deverá abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada.

A SAE disponibilizará local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deve obrigatoriamente contemplar:

- a) A Contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento como: blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;
- b) A Contratada deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. Sendo que a licitante deverá arcar com despesas de transporte, hospedagem, e alimentação dos instrutores);
- c) A Contratada deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não estejam atendendo ou não cumpram satisfatoriamente os objetivos do treinamento;
- d) A Contratada deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI da Autarquia, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados;
- e) A Contratada deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por toda a vigência do contrato aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade dos usuários registrarem e sanarem suas dúvidas.

10.3. DEMAIS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE:

A Contratada será obrigatoriamente responsável por:

- a) Fornecer imediatamente, assim que lhe for solicitado, os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados e os dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da SAE;
- b) Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora;
- c) Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidas;
- d) Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da SAE;
- e) Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se

perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a mesma;

f) comunicar imediatamente a SAE, preferencialmente à área de TI, sobre qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.

10.4. REQUISITOS TÉCNICOS:

10.4.1. LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO / ARQUITETURA:

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

- a) Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas;
- b) Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação, o mais simples possível para os usuários;
- c) Suportar a segregação de ambientes de desenvolvimento/homologação/produção, possuindo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes;
- d) Conter todos os módulos integrados, fazendo o uso de uma única base de dados;
- e) Disponibilizar funcionalidade nativa que permita o balanceamento de carga;
- f) A solução ofertada deve ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, “multithread”, segura, para possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes e facilidades para criação de programas distribuídos com os seguintes padrões de tecnologia:
 - f.1) Para sistemas baseados em arquitetura:
 - f.1.1) - Apache 2 e PHP 5 ou superior;
 - f.2) - Para sistemas baseados em arquitetura Java:
 - f.2.1) – JSP-Apache Tomcat 8.0 ou superior;
 - g) Executar em sistemas Linux;
 - h) Permitir que as licenças fornecidas do sistema sejam instaladas em qualquer servidor físico ou virtual, independentemente do número de processadores e/ou núcleos de processamentos, sem variação de custos das mesmas.

10.5. AMBIENTE DE EXECUÇÃO (INTERFACE DO USUÁRIO):

O software de gestão comercial e operacional de saneamento deve possibilitar a execução de todos os seus módulos totalmente em ambiente web, através das tecnologias HTML / Web, via browser,

sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário, ou seja, consultas, cadastros, impressões, alterações, deverão funcionar sem a necessidade de instalar qualquer aplicativo ou periférico nos computadores clientes que irão acessar o software de gestão comercial e operacional de saneamento, fazendo uso apenas de navegadores de internet. A licitante deverá garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo por qualquer navegador.

10.6. SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS:

O SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) a ser utilizado pela contratada deverá ser Oracle, PostgreSQL, firebird e MariaDB e armazenado nos servidores da SAE. Durante a vigência do contrato será de inteira responsabilidade da contratada o gerenciamento de todas as tarefas referentes ao banco de dados, incluindo: atualizações, manutenções e melhorias. Deverá também, durante a execução do contrato, atender no mínimo os seguintes quesitos:

- a) Ser responsável pela licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados;
- b) Ser responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização automática do backup diário dos dados, sendo que uma cópia deverá ficar armazenada localmente e outra cópia deverá ser enviada remotamente e armazenada em um data-center ou storage da contratada, como forma de prover maior segurança na armazenagem dos dados, semanalmente;
- c) Ser responsável em prover todas as manutenções corretivas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados;
- d) Controlar o desempenho do SGBD, através de “analyze” e “tuning” de banco de dados, verificando a alocação de espaços ocupados nos discos (“data sharing” e particionamento), bem como a demanda de recursos dos servidores, sempre buscando o melhor desempenho;
- e) Aplicar atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante do SGBD.

Obs.: O SGBD deve respeitar e atender integralmente o ACID (Atomicidade, consistência, isolamento e durabilidade);

10.7. ACESSO AOS DADOS:

A equipe de TI (Tecnologia da Informação) da SAE terá acesso completo ao sistema operacional, às rotinas de backup e aos dados, podendo ter acesso aos dados através do cadastro de um usuário de banco de dados com perfil de acesso somente para consultas.

10.8. MONITORAMENTO:

Com o objetivo de garantir a eficiência do sistema, a contratada deverá obrigatoriamente assegurar que a solução ofertada contemple no mínimo os seguintes requisitos:

- a) Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários;

- b) Permitir, de forma nativa, a geração de relatórios, gráficos ou telas de consulta, análise estatística ou planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores;
- c) Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos que faça o envio automático de E-mails ou SMS, referente à indisponibilidade de serviços utilizados pelo sistema, bem como de situações excepcionais ocorridas em processos “batch” gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.
- d) Disponibilizar o envio de SMS ou E-mail sobre qualquer parada do sistema de captação, tratamento de água e possíveis panes no sistema, informando data e horário que tudo será restabelecido.

10.9. INFRA-ESTRUTURA:

O software de gestão comercial e operacional de saneamento deverá estar instalado nos equipamentos (servidores) que serão fornecidos e disponibilizados nas dependências físicas da SAE. A contratada deverá fornecer a especificação técnica dos equipamentos necessários para a perfeita execução da aplicação e do SGBD (sistema gerenciador de banco de dados).

11. REQUISITOS FUNCIONAIS:

O software de gestão comercial e operacional de saneamento deve obrigatoriamente contemplar as funcionalidades descritas a seguir:

11.1. SEGURANÇA:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve possibilitar armazenar e controlar os acessos ao mesmo, composto no mínimo pelos seguintes requisitos funcionais:

11.1.1. PELO USUÁRIO:

- a) Cadastro de usuário;
- b) Cadastro de perfil de acesso;
- c) Garantir o acesso ao sistema somente após validar “login” e senha;
- d) Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um determinado perfil de acesso;
- e) Possibilidade de delegar um perfil de acesso a um determinado usuário;
- f) Garantir que o usuário tenha acesso somente às funcionalidades que compõem o seu perfil;
- g) Garantir que o usuário atualize sua senha logo no seu primeiro acesso ao sistema;
- h) Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado pelo administrador do sistema;
- i) Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada;

j) Possibilidade de registrar todas as tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários (em Logs), através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois quaisquer atividades executadas pelos usuários do sistema devem ser registradas e disponibilizadas de forma simples para consulta e auditoria, através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

11.1.1.1. DAS INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios:

a) Emissão de relatório dos usuários cadastrados, contendo os itens que cada usuário poderá ter acesso.

11.1.1.2. DOS REQUISITOS ESPECIAIS:

a) Os relatórios deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e geração no formato de html, PDF, Excel e TXT.

11.2. DO CADASTRO:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve possibilitar a realização de todos os cadastros necessários para a plena execução do sistema, possibilitando o gerenciamento completo dos dados das unidades de consumo, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.2.1. PELO CLIENTE – com no mínimo os seguintes dados:

- a) Nome do Cliente;
- b) CPF ou CNPJ;
- c) Filiação;
- d) Número de Telefone Residencial, Comercial e Celular;
- e) Data de Nascimento;
- f) “E-mail”;
- g) Endereço.

11.2.2. DO ENDEREÇO – com no mínimo os seguintes dados:

- a) UF;
- b) Município;
- c) Bairro;
- d) Tipo de Logradouro;
- e) Título Patente Logradouro;
- f) Logradouro;

g) Faixa de Logradouro;

h) Endereço.

11.2.3. DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL – com no mínimo os seguintes dados:

a) Tipo de Localização;

b) Localização Física (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra);

11.2.4. DA UNIDADE DE CONSUMO – com no mínimo os seguintes dados:

a) Disponibilizar funcionalidade para cadastro de nova unidade de consumo, gerando um código único (matrícula), possibilitando informar no mínimo os seguintes dados:

a.1) Localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra);

a.2) Número do Lote;

a.3) Número da Unidade;

a.4) Número de Moradores;

a.5) Número de Tomadas de Água;

a.6) Quantidade de Área m²;

a.7) Número de Inscrição Imobiliária;

a.8) A existência da Caixa d'água;

a.9) A existência de Cisterna;

a.10) A existência de fonte própria de água;

a.11) O tipo de pavimento do logradouro;

a.12) O tipo de pavimento do passeio;

a.13) A situação da edificação;

a.14) O endereço da unidade, possibilitando cadastrar no mínimo três para uma unidade de consumo (físico principal, alternativo, secundário e de entrega alternativo);

a.15) O cliente morador e proprietário;

a.16) Os dados de ligação de água para unidade;

a.17) Os dados de ligação de esgoto;

a.18) As categorias de tarifa para unidade comercial;

a.19) Os dados de faturamento (grupo de faturamento, vencimento fatura);

- a.20) Os dados de Bacia de Coleta de Esgoto e Zona de Abastecimento de Água;
- a.21) Percentual de esgoto a ser cobrado individualmente, por unidade de consumo;
- a.22) Dia de vencimento especial para determinada unidade de consumo;
- a.23) Permitir o cadastro individual das unidades de consumos para condomínio com medição individualizada.
- b) Possibilitar excluir a opção de pagamento em débito em conta, para unidade de consumo optante do débito em conta, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;
- c) Possibilitar registrar uma unidade de consumo como grande consumidor, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização, o usuário, a data e o parecer informado pelo usuário;
- d) Cadastro de órgão centralizador, para associação da unidade consumidora com o respectivo órgão, com opção de envio automático por E-mail das faturas vinculadas a um determinado órgão centralizador.

11.2.5. DA REDE – com no mínimo os seguintes dados:

- a) Redes de água;
- b) Redes de esgoto.

11.2.6. DA QUALIDADE DA ÁGUA – com no mínimo os seguintes dados:

- a) Indicadores e de Valores medidos da qualidade da água, segundo critérios estabelecidos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde;

11.2.7. DOS CADASTROS GERAIS – com no mínimo os seguintes dados:

- a) Categoria da Tarifária;
- b) Faixa de Consumo por Categoria;
- c) Reajustes aplicados nas tarifas de água e esgoto;
- d) Classe de Consumidor;
- e) Diâmetro Cavalete;
- f) Material Cavalete;
- g) Diâmetro Ramal Ligação Água;
- h) Diâmetro Ramal Ligação Esgoto;
- k) Estado Civil;

- l) Grupo de Serviço;
- m) Veículo (código, marca, modelo, ano, cor);
- n) Material Caixa de Inspeção;
- o) Ocorrência de Débito Conta;
- p) Origem Leitura;
- q) Posição Cavalete;
- r) Ramo de Atividade;
- s) Situação Ligação Água;
- t) Situação Ligação Esgoto;
- u) Tipo do Cavalete;
- v) Tipo do Cliente;
- x) Tipo de Cobrança;
- y) Tipo de Coleta Leitura;
- z) Tipo de Consumo Faturado;
- w) Tipo de Consumo Lido;
- aa) Tipo de Convenio Bancário;
- ab) Tipo de Feriado;
- ac) Tipo Outras Fontes;
- ad) Tipo de Grupo Faturamento;
- ae) Tipo de Hidrômetro;
- af) Tipo de Ligação;
- ag) Tipo de Material;
- ah) Tipo de Pavimento Logradouro;
- ai) Tipo de Pavimento de Calçada;
- aj) Tipo de Rede;
- ak) Tipo de Tarifa;
- al) Tipo de Unidade de Medida;

am) Tipo de Veículo;

11.2.8. DAS INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consulta na Tela e Relatórios:

- a) Dados cadastrais da unidade de consumo;
- b) Dados cadastrais das unidades de consumo e histórico de leituras;
- c) Dados cadastrais detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
- d) Dados cadastrais de unidades isentadas de cobrança do consumo de água, apresentando quais são, o volume, o valor da isenção e o prazo de início e término da vigência;
- e) Dados das unidades com regra de faturamento alternativa;
- f) Acompanhamento de unidades com cadastro de Tarifa Social;
- g) Moradores com cadastro vencido;
- h) Detalhamento das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;
- i) Relatório das obras executadas por período, apontando os insumos, as quantidades e o custo.

11.2.9. DOS REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Os relatórios deverão permitir a geração de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e no formato de html, pdf e Excel.

11.3. DA MEDIÇÃO:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.3.1. DA GESTÃO DE LEITURAS:

- a) Cadastro de ocorrência de leitura, o qual deve possibilitar definir no mínimo:
 - a.1) Código;
 - a.2) Descrição;
 - a.3) A quantidade máxima permitida de reincidência para uma determinada ocorrência de leitura;
 - a.4) Qual o serviço deve ser gerado automaticamente pelo sistema, através de uma ordem de serviço quando uma determinada ocorrência for informada, além do descrito a seguir:
 - a.4.1) Se gera impressão de fatura simultânea ou não.
 - a.4.2) Se a ocorrência exige que seja tirada uma foto no momento da leitura;
 - a.4.3) Se gera notificação e qual a notificação.

a.5) Cadastro de regra de ocorrência de leitura, deve possibilitar definir parâmetros que devem ser tratados pelo sistema de leitura nos dispositivos móveis, no momento da obtenção da leitura em campo, quando determinada ocorrência for informada pelo leiturista. Sendo que para o cadastro da regra de ocorrência, deverá ser possível definir, no mínimo, os seguintes parâmetros:

a.5.1) Se a ocorrência vai permitir informar a leitura do hidrômetro e qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido, médio ou mínimo);

a.5.2) Se esta ocorrência sobrepõe a ocorrência de consumo fora da média, prevalecendo a ocorrência que o leiturista informar manualmente.

a.6) Permitir a manutenção das rotas de leitura, onde é definida uma sequência correta de leitura para cada unidade consumidora.

a.7) Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário, que realize a geração da massa de leitura a ser enviada para os dispositivos móveis, para as unidades de consumo pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

a.7.1) Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de leitura dos consumos;

a.7.2) Qualificar as unidades que devem ser lidas em função da sua situação cadastral, ou seja, unidades que possuam ligação de água ativa ou cortada no cavalete e que independentemente da situação da ligação possuam cobrança de qualquer tipo de serviço;

a.7.3) Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realizado o cálculo da faixa de leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo;

a.7.4) Gerar e imprimir os comunicados de corte para as unidades de consumo inadimplentes, conforme parâmetros de geração definidos a partir do módulo de cobrança, sendo possível imprimir mensagem previamente parametrizada, na fatura do cliente.

a.8) Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, para as unidades de consumo, pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

a.8.1) O armazenamento de todas as leituras realizadas nas unidades comerciais, bem como o consumo faturado, registrando a forma da coleta da leitura, a existência de ocorrências no imóvel do cliente, inclusive fotos, sua média mensal e anual, as coordenadas geográficas do local da leitura e o tipo de consumo faturado na referência e os demais dados da fatura;

a.8.2) Incorporar os processos que tratam do retorno das leituras dos dispositivos móveis e da digitação dos boletins de leitura, permitindo a parametrização de abertura automática de Ordens de Serviço, conforme ocorrência / irregularidade informada no campo.

11.3.1.1. DA GESTÃO DE LEITURAS - Consultas na Tela e Emissão de Relatórios:

- a) Emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, visando a revisão da leitura aferida;
- b) Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras;
- c) Possibilitar a geração de boletins de leitura para serem impressos em caso de não ser possível por motivos de força maior, a utilização de dispositivos móveis. Exibindo, por sequência de leitura, no mínimo as seguintes informações:
- c.1) Matrícula da unidade consumidora;
 - c.2) Nome do cliente;
 - c.3) Endereço completo da unidade consumidora;
 - c.4) Número do hidrômetro;
 - c.5) Roteiro;
 - c.6) Situação da ligação de água e de esgoto;
 - c.7) Leitura anterior; e,
 - c.8) Deixar um espaço reservado para que seja informada a leitura aferida no hidrômetro e calculado seu respectivo consumo, com base na leitura anterior;
- d) Emissão de relatório de crítica de leitura, visando possibilitar identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas, sendo que o referido relatório deve ser gerado por referência mensal e grupo de faturamento. Exibindo no mínimo as informações:
- d.1) Matrícula da unidade consumidora;
 - d.2) Nome do cliente;
 - d.3) Endereço completo da unidade consumidora;
 - d.5) Número de economias por categoria de tarifa;
 - d.6) Número do hidrômetro;
 - d.7) Situação da ligação de água e de esgoto; e,
 - d.8) Exibir dos últimos seis meses, todos os dados de leituras para a respectiva unidade (ocorrência de leitura, leitura, data de leitura, consumo faturado);
- e) Emissão de relatório de comparativo de consumo faturado, visando demonstrar os desvios apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário. Sendo que o relatório deve apresentar, no mínimo, os seguintes dados:

- e.1) Matrícula da unidade consumidora;
- e.2) Endereço completo da unidade consumidora;
- e.3) Sua localização;
- e.4) Consumo anterior e a atual;
- e.5) A diferença obtida entre os consumos; e,
- e.6) O percentual da diferença.
- f) Emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima da média.
- g) Emissão de relatório de crítica de consumo, visando demonstrar os consumos obtidos para as unidades de consumo. Sendo que o referido relatório deve conseguir ser gerado por referência mensal e grupo de faturamento e deve apresentar, no mínimo, os seguintes dados:
 - g.1) Matrícula da unidade consumidora;
 - g.2) Localização;
 - g.3) Faixa de leitura mínima e a máxima permitida;
 - g.4) Leitura do mês anterior e a atual;
 - g.5) Consumo lido, faturado e o médio;
 - g.6) Ocorrência de leitura; e,
 - g.7) Informação se o cliente possui débito em conta.
- h) Emissão de relatório dos maiores consumidores, visando demonstrar as unidades que possuem os maiores consumos. Obtendo esses dados com a opção de filtro por referência mensal, grupo de faturamento, localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote), categoria de tarifa e a quantidade de unidades de consumos que deseja visualizar. Exibindo para determinado cliente, no mínimo as informações:
 - h.1) Nome do cliente;
 - h.2) Endereço;
 - h.3) Consumo medido no mês; e,
 - h.4) Média de consumo dos últimos 06 meses.
- i) Emissão de relatório de histograma de consumo, com a opção de filtro por referência mensal, localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote), visualização por quantidade de economias e ligações, tipo de consumo (lido, faturado), categoria de tarifa (residencial,

comercial, pública, industrial), e também deve ser possível definir as faixas de consumo para totalização por faixa de consumo.

11.3.2. DA INTEGRAÇÃO SISTEMA DE LEITURA X DISPOSITIVOS MÓVEIS:

- a) Possuir funcionalidade que permita cadastrar e identificar os dispositivos móveis que realizam leituras em campo;
- b) Possuir funcionalidade que permita cadastrar todos os dados de identificação dos leituristas que realizam as leituras em campo;
- c) Possuir funcionalidade que permita realizar a distribuição dos dados da massa de leitura nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, obedecendo a estrutura de rota de leitura cadastrada no sistema;
- d) Possuir funcionalidade que permita desfazer o envio de uma determinada massa de leitura para um determinado dispositivo móvel;
- e) Possuir funcionalidade que permita gerenciar o retorno das leituras enviadas para um determinado dispositivo móvel;
- f) Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto e demais serviços;
- g) Permitir a leitura de unidade isenta de faturamento;
- h) Permitir a crítica de leitura e faturas emitidas pelo dispositivo móvel. O processo de crítica de leitura deve permitir identificar e tratar: consumos, leituras e ocorrências indevidas e o de fatura emitida pelo dispositivo móvel deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam falta de integridade de informação.

11.3.2.1. DA INTEGRAÇÃO SISTEMA DE LEITURAS – Relatórios Gerenciais:

- a) Emissão de relatórios que forneçam todas as estatísticas de leituras efetuadas por Leituristas, demonstrando as quantidades efetuadas por grupo, setor e o índice médio de ocorrências registrado por leituristas;
- b) Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando sua produtividade de leitura por leiturista, com tempo médio de cada leitura efetuada e média de ocorrências de leituras;
- c) Emissão de relatório de controle de retorno de leitura, com o detalhamento das leituras enviadas a campo e comparativamente retornadas do campo. Sendo que para esse relatório deve ser permitida sua geração para um determinado setor ou uma determinada quadra.

11.4. DA INTEGRAÇÃO SISTEMA DE LEITURA X EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS:

A SAE necessita de um sistema, onde o procedimento da leitura do hidrômetro ocorra através de um dispositivo móvel (coletor ou smartphone), que permita o processamento imediato, tornando, portanto, a leitura, emissão e entrega de documentos, de forma simultânea. Sendo assim, a solução

ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado ao software de gestão comercial e operacional, devendo estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, sendo fornecidos inclusive pelo mesmo proponente. Os sistemas aplicativos de leitura dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com as plataformas Android e Windows Mobile, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

11.4.1. PROCEDIMENTO DE LEITURA:

- a) Permitir o acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados;
- b) Permitir o envio da massa de leitura para os dispositivos móveis através de conexão Wi-Fi ou rede de dados móveis (GPRS);
- c) Permitir que as leituras dos hidrômetros sejam feitas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada quadra, para escolher os registros requeridos;
- d) Possibilitar ao leiturista inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca pelo número do hidrômetro, endereço ou matrícula;
- e) Possibilitar ao leiturista navegar entre as unidades de consumo através dos logradouros, permitindo assim realizar leituras somente de uma determinada rua, avenida, por exemplo;
- f) Possibilitar a emissão de fatura com código de barras padrão FEBRABAN, apresentando no mínimo as seguintes informações: dados cadastrais da unidade (nome do cliente, endereço, número do hidrômetro, categorias tarifárias e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, data do corte, leitura anterior, consumo faturado do mês, consumo lido no mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados contendo as informações de parcelamento – por exemplo: parcela 1/3, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);
- g) Permitir utilizar bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa, para o uso em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento poderá ser desenhado no momento da impressão;
- h) Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente, ocorrendo a cada grupo de no máximo 10 imóveis lidos ou faturados.

11.4.1.1. REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o teste do cabeçote de impressão da fatura, visando garantir a qualidade e a nitidez da impressão;

- b) A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão da troca de hidrômetro;
- c) Permitir que no dispositivo móvel, no momento do registro da leitura, o sistema disponibilize ao leiturista no mínimo as seguintes informações: dados da localização da unidade de consumo (endereço completo, setor, quadra e lote); dados do cliente (nome do morador e proprietário), categoria de tarifa e o respectivo número de economias, a leitura anterior e o número do hidrômetro;
- d) Permitir que no dispositivo móvel, no momento do registro da leitura, o sistema permita ao leiturista efetuar o registro de irregularidade (água cortada com consumo, por exemplo), inclusive permitindo o registro fotográfico da ocorrência, com abertura automática de ordem de serviço para a equipe responsável realizar a fiscalização;
- e) Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais registradas;
- f) Permitir que durante a impressão simultânea da fatura em campo, outros documentos possam ser impressos, visando agilizar processos de comunicação entre a SAE e o consumidor. Exemplo de documentos: reaviso de conta vencida, notificações, ordens de serviço, informativos, certidões, comunicados;
- g) Permitir o acompanhamento em tempo real da localização dos leituristas, onde, através do uso das tecnologias GPS e GPRS o sistema gestor comunique com o dispositivo móvel para obtenção de informações de localização em tempo real. Sendo que as informações obtidas devem ser exibidas no mapa usando o serviço gratuito do “google maps” que deve estar integrado ao software comercial.

11.5. DO FATURAMENTO:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades visando executar o cálculo do consumo de água, esgoto, serviços e parcelamentos, totalmente integrado aos processos de arrecadação e integração com os lançamentos para a contabilidade, seguindo os critérios de cálculo previamente parametrizados no sistema e composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.5.1. GERÊNCIA DO FATURAMENTO:

- a) Permitir o cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes, possibilitando definir como atributos do grupo de faturamento cadastrado no mínimo os seguintes dados:
- a.1) Número do grupo de faturamento, dia do mês previsto para a geração da massa de leitura de campo, dia do mês previsto para o início da leitura de campo, dia do mês previsto para o final da leitura de campo, dia do mês previsto para executar o processamento do faturamento do grupo, dia do mês de vencimento das faturas pertencentes ao grupo de faturamento, classificação do grupo de faturamento (exemplo: normal ou especial), possibilitar definir se para o grupo de faturamento é permitido gerar comunicado e se deve ser cobrada tarifa de água e ou esgoto.

- b) Cadastro do calendário de faturamento, com base nos dados definidos para os grupos de faturamento. O sistema deve realizar o cadastro do calendário de faturamento para todos os grupos de faturamento, visando cadastrar mensalmente no mínimo os seguintes dados: a data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data real da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, a data final da leitura de campo, a data de previsão do processamento do faturamento e a data real do processamento do faturamento.
- c) Cadastro de categoria de tarifa.
- d) Cadastro de tabela tarifária visando definir a vigência das tarifas de água e esgoto.
- e) Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada.
- f) Cadastro de tarifa, onde deve ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual de esgoto tratado a ser cobrado em relação a tarifa da água e o percentual de esgoto coletado a ser cobrado em relação a tarifa da água e a tabela tarifária vigente.
- g) Cadastro de vencimentos alternativos de fatura para grupo de faturamento.
- h) Cadastro de feriados.
- i) Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa.
- j) Cadastro de uma tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário.
- k) Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do faturamento de um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve calcular e gravar as faturas que não foram geradas em campo pelo dispositivo móvel, para as unidades de consumo, pertencentes ao grupo de faturamento processado.
- l) Realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias.
- m) Cadastro de peso de relevância para as categorias de tarifa, que tem como objetivo definir qual categoria de tarifa de maior relevância sobre a outra, ou seja será considerada a categoria principal, para os casos de unidades de consumo que possuam categoria de tarifa mista.
- n) Permitir a manutenção dos parâmetros de faturamento, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:
- n1.) Percentual de multa de atraso para faturas vencidas;
- n2.) Percentual de correção de juros diário ou mensal para faturas vencidas;
- n3.) Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;

- n4.) Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;
- n5.) Informar número de dias mínimo, para a emissão de fatura para uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação;
- n6.) Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura;
- n7.) Informar a quantidade de meses que o sistema deverá imprimir o histórico de leitura e consumo na fatura (por exemplo: 6 últimos meses, 12 últimos meses);
- n8.) Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;
- n9.) Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água;
- n10.) Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;
- n11.) Informar entre até dois modelos de layout de fatura a ser utilizado;
- n12.) Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que atingirem o consumo maior que sua média.
- o) Permitir a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares;
- p) Permitir o envio de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares por Email;
- q) Permitir cobrança parcelada de serviços;
- r) Registro de isenção de tarifa de água, esgoto ou serviços para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a inclusão da isenção, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.5.2. DA GERÊNCIA DE FATURAS:

- a) Permitir gerar arquivos para a impressão de fatura através de um terceiro, de acordo com layout específico definido pelo SAE;
- b) Funcionalidade que possibilite enviar por Email arquivo de impressão de fatura (fatura em PDF);
- c) Funcionalidade que possibilite gerenciar a forma de entrega da fatura, se esta será: física, física/Email ou Email, física/SMS(Código de Barras e Vencimento) ou SMS(Código de Barras e Vencimento);
- d) Permitir que após o encerramento de cada grupo de faturamento, seja gerada a fatura em PDF e posteriormente enviada por Email automaticamente, aos clientes que optaram por receberem

suas faturas nesta modalidade, com possibilidade de parametrização dos dados de Email: servidor, porta, usuário e senha “smtp”, assunto e corpo da mensagem a ser enviada;

e) Cadastrar mensagens diversas na parte externa da fatura, possibilitando definir texto de caráter informativo que será impresso na parte externa da fatura, sendo que para essa mensagem deve ser possível definir textos diferentes para determinadas localizações (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote) e o período de vigência (dia, mês e ano) que determinada mensagem deve continuar sendo impressa;

f) Cadastrar mensagens diversas na parte interna da fatura, sendo que deve ser possível cadastrar no mínimo as seguintes mensagens para: excesso de consumo, débitos vencidos, faturas com valor zero, faturas em débito automático e mensagens diversas.

g) Efetuar manutenção nas faturas, como por exemplo: Cancelar fatura gerada, Alterar data de vencimento, Alterar a leitura aferida, Alterar consumo, Alterar serviços, Alterar fatura em função de atualização cadastral aplicada na unidade de consumo, Atualizar o valor concedendo um desconto por vazamento, Alterar o valor concedendo uma devolução por pagamento em duplicidade. Sendo que essas funcionalidades deverão prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

h) Possibilitar atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essas funcionalidades deverão prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

i) Emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo. Esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essas funcionalidades deverão prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

j) Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essas funcionalidades deverão prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

k) Reenviar fatura para débito automático;

l) Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;

m) Possuir funcionalidade que permita o envio por Email das faturas pendentes do cliente, utilizando a mesma interface do sistema, obtendo os dados para o envio do Email do próprio cadastro do cliente, com possibilidade de editar o assunto e o corpo da mensagem a ser enviada,

gravando no histórico de observações gerais do cliente, um registro da data, hora e o usuário que fez o envio da mensagem;

n) Possibilidade de simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma, possibilitando a impressão de um relatório com os dados da simulação;

o) Permitir o cancelamento de cobrança de serviço a faturar para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essas funcionalidades deverão prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

p) Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo com os dados da fatura original.

11.5.3. DA REVISÃO DE CONSUMO:

a) O software de gestão comercial e operacional proposto deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo no mínimo com os seguintes recursos:

a.1) Possibilitar a geração de um processo de revisão de consumo, seja por iniciativa do cliente ou pelos usuários do sistema, quando necessário;

a.2) O processo de revisão deverá conter, no formulário de adesão, no mínimo as seguintes informações:

a.2.1 - Controle por Ano/Numero;

a.2.2 - Mês/Ano referência da revisão;

a.2.3 - Cadastro do Cliente;

a.2.4 - Endereço Completo do Cliente;

a.2.5 - Data da Solicitação;

a.2.6 - Nome do Solicitante;

a.2.7 - Quantidade de Pessoas que moram na residência;

a.2.8 - Informações de Piscina;

a.2.9 - Máquina de Lavar Roupas;

a.2.10 - Caixa D'Água;

a.2.11 - Fonte alternativa de água;

a.2.12 - Descrição da Ocorrência;

- b) Deverá ser possível classificar a Revisão de Consumo conforme a fase de sua análise, sendo que em todas as etapas, o sistema deverá gerar automaticamente registros e informações sobre esta revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo;
- c) Deverá disponibilizar um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo;
- d) Todo o processo de revisão deverá ser disponível em dispositivos móveis, de forma clara, simples e automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso. Poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê neste termo de referência.
- e) Possuir funcionalidade de agenda, onde nela será registrado um cronograma de visitas técnicas, para solução e análise destas revisões;
- f) A solução ofertada tem por obrigação se adequar aos processos realizados atualmente, sem perdas, danos e custos para a Autarquia.

11.5.4. DA GESTÃO DE ALUGUÉIS:

- a) A solução ofertada deverá disponibilizar recursos que possibilite a gestão efetiva dos imóveis alugados, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - a.1) Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados com a data de vigência do contrato e nome do responsável durante essa vigência. Quando o proprietário ou responsável fornecer a Autarquia o contrato de locação do imóvel. O usuário poderá cadastrar o contrato, informando inclusive o período de validade. Assim, a solução ofertada deverá entender que, durante aquele período, apesar do proprietário ser, em geral, o responsável pela ligação, o inquilino contratante deverá ser efetivamente tratado como responsável pelos débitos, gerando-se as faturas, multas e correspondências todas em seu nome.
 - a.2) Da mesma forma, caso o inquilino queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá apenas realizar ações sobre débitos de seu período de contratação. Após o final da vigência do contrato, o sistema deverá transferir, automaticamente, a responsabilidade para o proprietário.
 - a.3) Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato de locação.
 - a.4) O histórico de responsáveis e de contratos de uma determinada ligação deverá ser mantido, de forma a possibilitar a verificação de propriedade e responsabilidade da ligação, informando no mínimo as seguintes informações: nome do proprietário, nome do locatário, período (inicial e final) da vigência do contrato.

11.5.5. DOS REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Os relatórios deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e no formato de html, pdf e Excel.

11.6. DA ARRECADAÇÃO:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve disponibilizar toda a estrutura para o recebimento de faturas e outros serviços prestados pelo SAE em tempo real e a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador bancário conveniado, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.6.1. DOS PAGAMENTOS / RECEBIMENTOS:

- a) Realizar agendamento de processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, onde 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. Sendo que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, devem ser devidamente registrados na base de dados do sistema.
- b) Permitir através de leitor de código de barras ou digitação manual, o recebimento de faturas ou outros serviços prestados pelo SAE em terminal instalado nas dependências do SAE ou em outra localidade, através de interface de frente de caixa totalmente integrada ao sistema de gestão comercial, integrado a uma impressora autenticadora não fiscal para autenticar documentos pagos ou emitir comprovantes de pagamento através da mesma impressora ou impressora térmica.
- c) Possibilitar o lançamento e autenticação de empenhos vindos da contabilidade para pagamento a fornecedores.
- d) Permitir lançar depósitos bancários.
- e) Permitir o fechamento diário dos caixas, gerando ao final do dia, um resumo das movimentações feitas por cada caixa, com possibilidade de agrupamento destas informações por caixa, inclusive. Este resumo deverá discriminar as receitas, pagamentos de empenhos, depósitos bancários, transferências, com seus respectivos valores.
- f) Possibilitar no momento do processamento do pagamento de uma fatura, que também esteja associada a outro documento de cobrança (comunicado de corte, segunda via de fatura normal ou agrupada, parcela à vista de serviços) a quitação automática também, do outro documento.
- g) Cadastro de agentes arrecadadores.
- h) Cadastro de agências bancárias.
- i) Cadastro de convênio com o agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada.
- j) Realizar o cálculo de multas e juros e lançamento em conta futura ou cobrança imediata, conforme opção do cliente, quando a fatura for paga após a data de vencimento.
- k) Possibilidade de estornar qualquer documento recebido, sem a necessidade de fechar o caixa, inclusive fazer o estorno individual de cada recebimento, registrando automaticamente, uma cópia da operação em fita detalhe do caixa.
- l) Registrar pagamento manualmente pela identificação do cliente, ou pelo sequencial do pagamento ou pelo código de barras.

- m) permitir tratar pagamentos que não foram identificados, e pagamentos efetuados em duplicidade, para que sejam ajustadas as compensações de créditos.
- n) Transferir Pagamento de uma unidade comercial para outra unidade.
- o) Cadastrar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente.
- p) Cancelar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente.
- q) Possibilitar liberar e bloquear os valores a compensar a débito ou a crédito dos clientes.
- r) Processo batch que permita a definição de dia e hora para a geração e envio do arquivo no padrão FEBRABAN, para realização do débito em conta da fatura do cliente.

11.6.2. DO FECHAMENTO ARRECADAÇÃO:

a) Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deve apurar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados:

- a.1) Quantidade e valor de documentos pendentes ou pagos;
- a.2) Quantidade e valor de parcelamentos ou cancelamentos realizados;
- a.3) Quantidade e valor de emissões manuais.

11.6.3. DAS INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios:

11.6.3.1. PAGAMENTOS:

a) Demonstrando detalhadamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da sequência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a quantidade de pagamentos e valor para: pagamentos identificados, pagamentos não identificados, pagamentos com ocorrência, pagamentos identificados manualmente, registros de débito em conta.

b) Demonstrando resumidamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da sequência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a número da sequência do arquivo, data de geração, data de importação, data do pagamento, quantidade de pagamentos, o valor total de pagamento e valor total de tarifa bancária.

c) Conciliação bancária com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e sequência de arquivo bancário. Exibindo no mínimo as informações: número identificador do pagamento, data de referência do documento arrecadado, data do pagamento, data do crédito em conta do pagamento, tipo do documento, situação do pagamento, identificação da conta, valor da tarifa, valor do documento.

- d) Extrato bancário com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e sequência de arquivo bancário, com no mínimo as seguintes informações: quantidade pagamentos, valor de pagamento, valor de tarifa por origem de arrecadação (pagamento em internet, caixa eletrônico, balcão e outros).
- e) Pagamentos não identificados, com a opção de filtro para gerar a partir de uma posição de fechamento ou posição on-line, agente arrecadador e período de pagamento. Exibindo no mínimo as informações: data e valor do pagamento.
- f) Comparativo de arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por dia útil, de arrecadação no mínimo, as seguintes informações de arrecadação: maior valor, valor atual e média. Sendo que os dados devem ser apresentados em uma tabela e também em um gráfico de linhas, sendo que uma linha representa o valor médio, a outra linha o valor atual e a última linha o maior valor arrecadado.

11.6.3.2. FECHAMENTO ARRECADAÇÃO:

- a) Resumo da receita de forma sintetizada, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por referência mensal a quantidade e valor de no mínimo com as seguintes informações: documentos pendentes, documentos pagos, parcelamentos realizados, cancelamentos realizados e emissões manuais.
- b) Resumo da Receita de forma analítica, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por referência mensal e categoria tarifaria do cliente (comercial, industrial, residencial, público) a quantidade e valor de no mínimo com as seguintes informações: documentos pendentes, documentos pagos, parcelamentos realizados, cancelamentos realizados e emissões manuais.
- c) Resumo da receita de faturas e cobrança diversa, com a opção de filtro por referência mensal e localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote) da empresa (distrito, setor, quadra). Exibindo por referência mensal no mínimo as seguintes informações referentes a faturas e cobranças diversas exibindo a quantidade e valor de: documentos pendentes, documentos pagos, parcelamentos realizados, cancelamentos realizados e emissões manuais.
- d) Resumo de parcelamento de débito por cliente, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo no mínimo as seguintes informações: matrícula do cliente, nome do cliente, data do parcelamento, valor total da dívida e da entrada, quantidade de parcelas pendentes, valor das parcelas pendentes, quantidade total de parcelas, valor pago e pendente.
- e) Detalhamento das emissões manuais com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo no mínimo as seguintes informações: matrícula do cliente, nome do cliente, referência mensal e valor da emissão manual.
- f) Detalhamento de faturas pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as seguintes informações: data de remessa do arquivo bancário que registrou o pagamento da respectiva fatura,

data do crédito na conta do SAE, data que o cliente realizou o pagamento da fatura, agente arrecadador, quantidade de fatura e o valor arrecadado.

g) Detalhamento de pagamentos pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as informações: data de pagamento, banco, convênio, número sequencial do arquivo, tipo de pagamento (débito em conta, pagamento balcão), quantidade de pagamentos e o valor arrecadado.

h) Posição das contas a receber demonstrando o valor e quantidade de pendências. Sendo que os valores devem ser segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descritas na Resolução da Agência Reguladora ARES-PCJ), pendência por situação de ligação de água (ativa, cortada ramal, cortada no cavalete), pendências nas faixas de dias (vencidas 1 a 30, vencidas 31 a 60 dias e acima de 61 dias). Os dados apresentados no relatório devem trazer a posição semanal e a posição do fechamento mensal da arrecadação.

11.6.3.3. REQUISITOS ESPECIAIS:

a) Os relatórios deverão ser gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e gerados no formato de html, pdf e Excel;

b) Integração com ferramenta EDI – (processamento de arquivo bancário sem intervenção humana).

11.7. COBRANÇA:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve possibilitar uma gestão eficiente sobre as contas a receber e fornecer recursos para recuperação de receita, administração de dívida ativa, gerenciamento de pendências e deverá ser composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.7.1. DÍVIDA ATIVA:

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um conjunto de recursos que possibilite a criação de um processo administrativo, onde poderão ser executados diversos passos (obrigatórios ou facultativos), que visem o cumprimento das regras legais para inscrição da unidade de consumo em dívida e sua posterior cobrança judicial, caso necessário, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

a) Disponibilizar recurso para que o usuário possa realizar a inscrição em dívida ativa de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período definido pelo usuário. Sendo que para os débitos selecionados, o sistema deve registrar os mesmos em dívida ativa atualizando a situação de cada fatura para “em dívida ativa”;

b) Disponibilizar de recurso para a geração automática do livro da dívida ativa que deverá ser feito por ordem cronológica de débito inscrito por cliente, e receber a identificação de cada débito com sua localização dentro do livro;

c) Possibilitar a geração da notificação de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, a qual deve constar: o proprietário, base legal, texto pré-definido e todos os débitos do imóvel atualizados até

o momento da emissão, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo utilizada;

- d) Funcionalidade para registro da data de recebimento da notificação de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa;
- e) Possibilitar efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados;
- f) Possibilitar a manipulação de lançamentos inscritos (baixa, cancelamento, abertura, etc...);
- g) Possibilitar realizar o parcelamento de débitos dos clientes inscritos em dívida ativa, através de termo de negociação de dívida;
- h) Possibilitar a geração do termo de confissão de dívida ativa para que o cliente possa efetuar o pagamento das faturas registradas em dívida ativa;
- i) Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período;
- j) Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos em dívida ativa;
- k) Possibilitar excluir de forma individualizada uma fatura de um determinado cliente em dívida ativa;
- l) Possibilitar gerar notificação extrajudicial para faturas de clientes em dívida ativa.

11.7.2. PARCELAMENTO DE DÉBITO:

- a) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de parcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, devendo informar no mínimo os seguintes parâmetros:
 - a.1) Valor mínimo;
 - a.2) Número máximo de parcelas permitidas;
 - a.3) Percentual mínimo do valor da parcela á vista;
 - a.4) Valor mínimo da parcela;
 - a.5) Se é obrigatório parcela á vista;
 - a.6) Número de dias máximo para o pagamento da parcela á vista;
 - a.7) Número de dias para cancelamento automático, de uma antecipação de quitação de um parcelamento que não foi detectado o pagamento;
 - a.8) Percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para as unidades de consumo que possuam tarifa do tipo social;
 - a.9) Nome completo do responsável por parte do SAE, que será impresso no termo de negociação de parcelamento.

- a.10) Percentual de multa para parcelamento de faturas.
- b) Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda possibilitar:
- b.1) O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que devem compor o parcelamento de débito;
 - b.2) O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento;
 - b.3) Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;
 - b.4) Gerar cobrança das parcelas do parcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;
 - b.5) Atualizar a situação das faturas adicionadas no parcelamento para “parceladas”;
 - b.6) Disponibilizar recurso para realizar parcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar parcelamentos em condições especiais fora do padrão.
- c) Permitir realizar o cancelamento automático dos parcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo de seu pagamento á vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento. Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido parcelamento, devem retornar a situação original antes da realização do parcelamento.
- d) Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.
- e) Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.
- f) Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.
- g) Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados de como será o parcelamento, quando for de fato realizado.
- h) Permitir realizar o reparcelamento de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade).
- i) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de geração do reparcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo informar os seguintes parâmetros:
- i.1) Percentual mínimo que deve ter sido pago do parcelamento em aberto, para que seja permitido gerar o reparcelamento;

- i.2) Valor mínimo para o parcelamento;
- i.3) Número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
- i.4) Número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);
- i.5) Percentual mínimo do valor da parcela à vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
- i.6) Percentual mínimo do valor da parcela à vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que não possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
- i.7) Valor mínimo por parcela do reparcelamento;
- i.8) Se é obrigatório parcela á vista (entrada) para o reparcelamento;
- i.9) Número de dias máximo para o pagamento da parcela á vista do reparcelamento;
- i.10) Quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcelamento.
- i.11) Nome completo do responsável por parte do SAE, que será impresso no termo de negociação do reparcelamento.
- j) Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:
 - j.1) Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento;
 - j.2) Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito;
 - j.3) O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento;
 - j.4) Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;
 - j.5) Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;
 - j.6) Atualizar a situação das faturas adicionadas no reparcelamento para “parcelada”.
- k) Disponibilizar recurso para realizar reparcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar reparcelamentos em condições especiais fora do padrão;
- l) Permitir realizar a simulação de um reparcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o reparcelamento, quando for de fato realizado;

- m) Permitir realizar o cancelamento automático dos reparcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo para pagamento da parcela à vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento. Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido reparcelamento, devem retornar à situação original antes da realização do parcelamento;
- n) Permitir realizar o cancelamento de um reparcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura;
- o) Permitir antecipar o pagamento de um reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos;
- p) Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do reparcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela à vista referente a antecipação do reparcelamento negociado.

11.7.3. INTEGRAÇÃO SPC/SERASA:

O software de gestão comercial e operacional deverá possuir recursos para a geração de arquivos de negativação de forma automática, permitindo a integração com o SPC e SERASA, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

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

11.7.4. CARTAS DE COBRANÇA:

- a) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de remessas de cartas de cobrança para clientes inadimplentes, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo, informar os seguintes parâmetros:
 - a.1) Quantidade de cartas que devem ser geradas por remessa;
 - a.2) Qual será a ordenação do arquivo de impressão das cartas de remessa que será gerado, sendo que deve ser possível informar a ordenação por valor ou por localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote);

- a.3) Número de dias mínimos de intervalo, para que uma determinada unidade de consumo já inserida em uma remessa de cartas de cobrança possa ser inserida em outra remessa;
- a.4) Qual será o texto a ser impresso na carta de cobrança, para as unidades de consumo que possuam a situação de ligação de água ativa;
- a.5) Qual será o texto a ser impresso na carta de cobrança, para as unidades de consumo que possuam a situação de ligação de água não ativa.
- b) Disponibilizar funcionalidade para a geração de remessa de cartas de cobrança para clientes inadimplentes, respeitando os parâmetros gerais definidos, e disponibilizar opções de geração de Remessa de cartas de cobrança a partir da definição de no mínimo os seguintes parâmetros:
- b.1) Para uma unidade de consumo específico;
- b.2) Para intervalos de valores a serem definidos pelo usuário no momento da geração;
- b.3) Para intervalos de dias de vencimentos a serem definidos pelo usuário no momento da geração;
- b.4) Para unidades de consumo pertencentes a um determinado grupo de faturamento a ser definido pelo usuário no momento da geração;
- b.5) Para unidades de consumo, pertencentes a uma determinada localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote) a ser definida pelo usuário no momento da geração;
- b.6) Para unidades de consumo, que possuam faturas vencidas e com parcelas de parcelamento de débito;
- b.7) Para unidades de consumo clientes, pertencentes a determinadas categorias de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAE) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;
- b.8) Para unidades de consumo, que possuam a situação da ligação de água (ativa, cortada, eliminada) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;
- c) A solução ofertada deverá disponibilizar de um relatório de Pendências com pagamento de fatura posterior, onde através de filtros: Localização (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra, lote), Grupo Faturamento, Data Vencimento da Fatura, Situação de Ligação de Água, permitirá ao usuário selecionar as unidades que estão sujeitas ao corte e que pagaram conta mais recente, deixando faturas mais antigas em aberto. O relatório deverá conter no mínimo, as seguintes informações: Matrícula, Nome do Morador, Nome do Proprietário, Endereço Completo da Unidade Consumidora, Telefones: Celular, Residencial, Comercial, Situação da Ligação Água, Situação da Ligação Esgoto, Mês de Referência, Data de Vencimento e Valor da Fatura pendente, além de um campo de observações, para descrever detalhes da ligação efetuada pela telefonista para futuras consultas;
- d) O software deverá disponibilizar o envio de SMS aos clientes que estão com atraso de mais de 3 dias;

11.7.5. COMUNICADO DE CORTE:

a) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo e no mínimo, informar os seguintes parâmetros:

- a.1) Número mínimo de faturas vencidas para a geração do comunicado de corte;
- a.2) Valor mínimo da dívida para a geração do comunicado de corte;
- a.3) Número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração do comunicado de corte;
- a.4) Número de dias para o vencimento de um comunicado de corte gerado;
- a.5) Qual a mensagem deve ser impressa no comunicado de corte;

b) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes com faturas pendentes, que possuam nas respectivas faturas parcelas de parcelamento de débito, possibilitando dar um tratamento diferenciado para alguns parâmetros de geração de comunicado de corte, para esses casos.

c) Disponibilizar processo para a geração dos comunicados de cortes respeitando os parâmetros de geração definidos, para as faturas pendentes que possuam parcelas de parcelamento de débito, e os parâmetros definidos para as faturas que não possuam parcelas de parcelamento de débito. Sendo que o processo deve estar apto para ser gerado, a partir da execução do processo de geração de massa de leitura para um determinado grupo de faturamento já previsto no módulo de medição, pois os comunicados de corte devem ser gerados no momento em que os dados são preparados para o envio ao campo, visando a realização das leituras, pois os mesmos devem ser impressos no dispositivo móvel, como já previsto no sistema de leitura e emissão simultânea.

d) Permitir alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a alteração realizada no comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

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

f) Antes de ser programado o corte, o cliente deverá ser avisado por SMS e Email sobre o Corte;

11.7.6. ORDEM DE SERVIÇO DE CORTE:

a) Disponibilizar funcionalidade que permita a geração de até três níveis de ordem de serviço de corte, respeitando os parâmetros definidos para cada nível, sendo que o uso dos três níveis poderá ser facultativo e caso necessário, utilizar-se de apenas um nível.

- b) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de ordem de serviço de corte de primeiro nível, segundo e terceiro nível para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo informar os seguintes parâmetros:
- b.1) Ordenação da geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível ordenar por no mínimo (localização ou data de expiração do aviso de corte ou ainda valor total do aviso de corte);
 - b.2) Quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas;
 - b.3) Valor mínimo do comunicado de corte para que seja gerado a ordem de serviço de corte;
 - b.4) Para qual código do serviço deve ser gerada a ordem de corte;
 - b.5) Mensagem de notificação que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;
 - b.6) Título de mensagem na ordem de corte, no mínimo os campos: data de vencimento, mês de referência e valor total da conta em questão.
- c) Permitir ao usuário definir os dias da semana e respectivos horários que deseja gerar as ordens de corte.
- d) Possibilitar bloquear a geração da ordem de corte ou comunicado de corte para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio da geração da ordem de corte ou comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;
- e) Atualizar a situação cadastral automaticamente, indicando que o consumidor teve sua ligação cortada.
- f) Possibilitar ao usuário informar dados dos funcionários que executaram a ordem de corte, horário de início e término, materiais e veículos utilizados.

11.7.7. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS – CONSULTAS NA TELA E RELATÓRIOS:

11.7.7.1. DÍVIDA ATIVA:

- a) Possibilitar a consulta dos débitos inscritos, com os respectivos valores corrigidos;
- b) Emissão de relatório das Faturas Baixadas;
- c) Emissão de relatório de Acompanhamento de Certidão.

11.7.7.2. PARCELAMENTO DE DEBITO:

- a) Emissão do termo de negociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o parcelamento é gerado;
- b) Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que parcelamento de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN;

- c) Possibilidade de visualizar todos os dados de um parcelamento gerado;
- d) Reparcèlement de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade);
- e) Emissão do termo de renegociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o reparcèlement é gerado;
- f) Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que o reparcèlement de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN;
- g) Possibilitar visualizar todos os dados de um reparcèlement gerado.

11.7.7.3. CARTAS DE COBRANÇA:

- a) Geração de arquivo “txt” para remessas de cartas de cobrança, possibilitando a impressão de acordo com layout específico do SAE;
- b) Disponibilização de funcionalidade para o acompanhamento de remessa de carta de cobrança, possibilitando visualizar os parâmetros que foram definidos no momento da geração e manipular o arquivo de impressão gerado.

11.7.7.4. COMUNICADO DE CORTE:

- a) Emissão de relatório de comunicados de corte emitidos em um determinado período;
- b) Ordem de Serviço de Corte;
- c) Impressão de ordem de corte gerada.

11.7.8. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: CONSULTAS E RELATÓRIOS:

- a) Os relatórios deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e gerados no formato de html, pdf e Excel.

11.8. OPERACIONAL:

O software de gestão comercial e operacional proposto visando à boa qualidade no atendimento deve contemplar todos os procedimentos e controles necessários a execução dos serviços prestados pelo SAE, registrando toda movimentação das solicitações de serviço de campo e serviços administrativos, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.8.1. ORDENS DE SERVIÇOS:

- a) Permitir o cadastro de serviços que serão utilizados na abertura e encerramento das ordens de serviços, devendo, no mínimo, informar os seguintes parâmetros:
 - a.1) Descrição do Serviço;

- a.2) Grupo do Serviço;
- a.3) Tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);
- a.4) Tipo de unidade de medida para o serviço;
- a.5) Setor de controle de execução do serviço;
- a.6) Número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;
- a.7) Necessidade de cobrança de juros para o serviço;
- a.8) Se existe incidência de imposto para o serviço;
- a.9) Se existe cobrança de parcela a vista para o serviço;
- a.10) Percentual mínimo da parcela á vista para o serviço;
- a.11) Prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;
- a.12) Número de prioridade para execução do serviço;
- a.13) Quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;
- a.14) Número máximo permitido de postergações para executar o serviço;
- a.15) Se na abertura do serviço deve ser gerado algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.
- a.16) Possibilidade de informar até três modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;
- a.17) Rubrica e classificação contábil para o serviço;
- b) Cadastro de materiais;
- c) Cadastro de unidades de medidas dos materiais;
- d) Cadastro de setores de execução de serviço.
- e) Cadastro de notificação de Email, devendo ser possível definir para quais serviços devem ser enviados Emails no momento da abertura da ordem de serviço, sendo possível definir quais serão os destinatários dos Emails por serviço.
- f) Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deve ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo.

- g) Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes do SAE. Procurando disponibilizar um conjunto de funcionalidades para realizar todo o controle desde o momento em que a mesma foi gerada até o encerramento, sendo que a execução deverá ser flexível e parametrizada, para que, tanto a operacionalização quanto o gerenciamento dos serviços sejam executados pelos próprios usuários, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento. Sendo que o desenho abaixo representará o fluxo de solicitação e execução de serviços do SAE:
- h) Possibilitar definir antecipadamente os materiais que serão utilizados em determinados serviços através da criação dos “kits” que serão associados aos respectivos serviços. Disponibilizando recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de controle de estoque do SAE os materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos “kits”.
- i) Possibilidade de definir que no momento da abertura de uma ordem de serviço seja possível cadastrar desdobramento da ordem de serviços, ou seja, executar outro antes do serviço principal e da mesma forma, para um serviço posterior ressalvado que, ao término do serviço principal seja criado o seguinte automaticamente pelo sistema.
- j) Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade desejada, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura de re-serviços.
- k) Fornecer recurso para que as ordens de serviços referentes a serviços definidos pela SAE fiquem suspensas para controle no momento de sua abertura, para posterior aprovação do responsável, ou seja, deve disponibilizar uma funcionalidade que permita a liberação ou não de determinados serviços que foram definidos e que devem ser aprovados para posterior execução.
- l) Fornecer recurso para que toda ordem de serviço possa ser desdobrada em nova solicitação para que seja atendida na sua integridade ou cancelada caso tenha sido gerada indevidamente;
- m) Garantir que para todas as ordens de serviço, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devam ser devidamente registrados.
- n) Disponibilizar funcionalidade para realizar a programação da execução da ordem de serviço, possibilitando definir qual equipe ou funcionário e veículo será direcionado para execução do serviço.
- o) Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida.
- p) Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes.
- q) Permitir a postergação da execução de uma ordem de serviço.
- r) Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado.

- s) Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais.
- t) Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço.
- u) Cadastro de Obras realizadas em determinado exercício, onde as ordens de serviço serão vinculadas com a matrícula da obra, produzindo um relatório sintético com os insumos utilizados durante a execução da obra, sendo possível visualizar as quantidades de: materiais, horas trabalhadas por funcionário, quilômetros percorridos por veículos e demais insumos utilizados.
- v) Sempre quando for gerado qualquer ordem de serviço o software deverá enviar um SMS com o número de protocolo e avisar sobre a ordem de serviço e o andamento.

11.8.2. ORDEM DE SERVIÇO EM CAMPO - MÓDULO DE MONITORAMENTO E EXECUÇÃO EM DISPOSITIVO MÓVEL:

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um conjunto de funcionalidades que proporcione a SAE encaminhar as ordens de serviço a serem executadas eletronicamente para as equipes de campo que estarão munidas de dispositivos móveis. Desta forma, o software de gestão comercial e operacional, deve possuir um módulo aplicativo de monitoramento e execução de ordem de serviço apto para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado, composto obrigatoriamente pelas seguintes funcionalidades:

11.8.2.1. REQUISITO FUNCIONAL:

- a) Disponibilizar o acesso ao sistema aos integrantes das equipes, com perfil de acesso a interface mobile, validando o acesso através de login e senha.
- b) Disponibilizar funcionalidade para conectar através do dispositivo móvel via GPRS, ao software de gestão comercial e operacional, visando obter os serviços programados para execução, para o integrante da equipe de campo, logado no sistema do dispositivo móvel. Sendo que deve ser possível aos integrantes da equipe de campo, estando os mesmos em qualquer localidade do SAE, a partir do módulo aplicativo executado através do dispositivo móvel, obter os serviços que precisam ser executados, visando otimizar a logística de execução dos serviços de campo.
- c) Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a equipe de campo visualizar as ordens de serviço recebidas para execução a partir do dispositivo móvel, obter e registrar no mínimo as seguintes informações: dados do veículo: placa do veículo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;
- d) Tempo de deslocamento: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;
- e) Materiais: possibilitar registrar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço, sua respectiva quantidade e unidade de medida;

- f) Fotos: possibilitar registrar fotos do local onde será executado o serviço, possibilitando registrar através de fotos o antes da execução do serviço e após a execução do serviço, associando automaticamente todas as fotos a respectiva ordem de serviço.
- g) Tempo de execução: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de execução de um determinado serviço;
- h) Disponibilizar funcionalidade que permita a equipe de campo, informar a paralisação da execução de um determinado serviço, onde deve ser registrado o motivo da paralisação e a informação serem enviado de forma automática via GPRS, para o sistema de gestão comercial instalado na sede do SAE;
- i) O aplicativo do dispositivo móvel deve possuir uma funcionalidade, que possibilite a conexão via GPRS em tempo real ou em intervalos de tempo não superiores há 10 minutos, com o software de gestão comercial e operacional instalado no servidor central do SAE, tendo com o objetivo enviar no mínimo as seguintes informações:
- i.1) Status dos serviços enviados para equipe, a partir do seu respectivo dispositivo móvel (informando se a equipe está se deslocando para executar o serviço, ou se já está no local, ou se já iniciou a execução do serviço ou ainda se o serviço já está executado;
- i.2) Todos os dados informados pela equipe e registrados para a ordem de serviço, referente a:
- i.2.1) Dados do veículo: placa do veículo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;
- i.2.2) Tempo de deslocamento: enviar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;
- i.3.3) Materiais: enviar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço sua respectiva quantidade e unidade de medida;
- i.3.4) Fotos: as fotos registradas;
- i.3.5) Tempos de execução, deslocamento e paralisação.

11.8.3. GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA:

- a) Possibilitar registrar a execução de corte na fita de uma determinada unidade de consumo, atualizando a situação da ligação de água para cortada na fita e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte na fita realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- b) Possibilitar registrar a execução de corte no cavalete de uma determinada unidade de consumo, atualizando a situação da ligação de água para cortada no cavalete e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no cavalete realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

- c) Possibilitar registrar a execução de corte no ramal de uma determinada unidade de consumo, atualizando a situação da ligação de água para cortada no ramal e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no ramal realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- d) Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de uma determinada unidade de consumo, atualizando a situação da ligação de água para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de água, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- e) Possibilitar registrar a execução da religação de corte na fita para uma determinada unidade de consumo, que possua a situação da ligação de água como cortada na fita. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte na fita realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- f) Possibilitar registrar a execução da religação de corte no cavalete para uma determinada unidade de consumo, que possua a situação da ligação de água como cortada no cavalete. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no cavalete realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- g) Possibilitar registrar a execução da religação de corte no ramal para uma determinada unidade de consumo, que possua a situação da ligação de água como cortada no ramal. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no ramal realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- h) Possibilitar registrar a execução da religação ligação suprimida para uma determinada unidade de consumo, que possua a situação da ligação de água como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.8.4. GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE DE LIGAÇÃO DE ESGOTO:

- a) Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo, atualizando a situação da ligação de esgoto para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de esgoto, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- b) Possibilitar registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto suprimida para uma determinada unidade de consumo, que possua a situação da ligação de esgoto como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de esgoto para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.8.5. EQUIPE:

- a) Cadastro de equipe executora de serviços;
- b) Cadastro de membro de equipes;
- c) Pesquisa de Satisfação de Clientes dos Serviços Executados;
- d) Cadastro de questionário para a pesquisa de satisfação, podendo definir perguntas com respostas de múltipla escolha;
- e) Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário, que realize a geração de pesquisas de satisfação para determinados grupos de serviços executados. Sendo que a quantidade de pesquisas a serem geradas, deve respeitar o percentual de serviços executados a ser definido pelo usuário no momento da geração das pesquisas.
- f) Fornecer recurso que permita ao usuário realizar as pesquisas de satisfação geradas, aplicando ao cliente o questionário de pesquisa cadastrado. Sendo que os dados de resposta do questionário obtidos junto ao cliente, devem ser registrados e associados ao serviço executado, pois a pesquisa sempre será em cima de um serviço executado.

11.8.6. GESTÃO DE FRAUDES:

- a) O software de gestão comercial e operacional deverá dispor de recursos que possibilite a gestão efetiva do controle de fraudes que possam vir a ser praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - a.1) Possibilitar o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave);
 - a.2) Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude, onde o usuário possa definir o valor por tipo e grau da fraude;
 - a.3) Possibilitar a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por período determinado pelo usuário;
 - a.4) Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, o usuário possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar automaticamente o valor da a ser lançado na próxima fatura do cliente de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente;
 - a.5) Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, clientes e valores de fraudes gerados em um determinado período;

11.8.7. HIDRÔMETROS:

- a) Cadastro de capacidade;
- b) Cadastro de modelo;
- c) Cadastro de marca;

d) Cadastro de situação;

e) Permitir o controle de estoque. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros em “status” de estoque, deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em qualquer outro dos “status”, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação;

f) Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: (tipo de hidrômetro, classe, quantidade de ponteiros, vazão mínima e máxima, unijato ou multijato, mecânico ou magnético, classe de vazão, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição, número do hidrômetro);

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

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

i) Disponibilizar de funcionalidade que permita identificar unicamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações (instalação, retirada, troca);

j) Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu;

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

l) Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em determinadas unidades de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

m) Possibilitar realizar trocas em massa, para determinadas unidades de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de ordens de serviço, onde o usuário informará as unidades de consumo a serem trocadas e o serviço a ser executado.

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

11.8.8. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consulta na tela e relatórios:

11.8.8.1. ORDEM DE SERVIÇO:

a) Acompanhamento de ordens de serviço referentes à corte gerados.

- b) Controle de ordens de serviços emitidas por dia.
- c) Ordens de serviço de acompanhamento, de ordens de serviço com prazo de execução excedido.
- d) Ordens de serviço programadas não executadas;
- e) Ordens de serviço geradas que demonstre por serviço a quantidade de ordens de serviços geradas por situação (pendentes, programadas, executadas).
- f) Que apresente a quantidade de ordens de serviço geradas por tipo de atendimento (geradas automaticamente pelo sistema, atendimento no balcão, atendimento no “call-center”, “Email”, “chat”).
- g) Que apresente o prazo médio para a execução de serviços.
- h) Materiais utilizados em serviços.
- i) Serviços executados que foram gerados a partir de uma ocorrência de leitura constada em campo.

11.8.8.2. GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE LIGAÇÃO DE ÁGUA:

- a) Unidades de consumo cortadas que não foi gerado religação (pendentes de religação).

11.8.8.3. GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE LIGAÇÃO DE ESGOTO:

- a) Emissão de formulário de vistoria de irregularidade de ligação de esgoto.

11.8.8.4. GERENCIAR PESQUISA DE SERVIÇOS EXECUTADOS:

- a) Satisfação de Clientes pelos Serviços Executados de água e esgoto;
- b) Emissão de relatório que apresente o resultado das respostas das pesquisas de satisfação realizadas em um determinado período, possibilitando visualizar os dados em gráficos por questionamento.

11.8.9. REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Os relatórios deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e gerados no formato de html, pdf e Excel;
- b) Integração com o Sistema de Estoque.

11.9. ATENDIMENTO:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos on-line aos consumidores, tendo como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.9.1. REGISTRO DE ATENDIMENTO - FUNÇÕES SUPORTADAS:

- a) Possibilitar o registro de todos os atendimentos realizados aos clientes da SAE, tanto por meio presencial (balcão) quanto por meio telefônico ou através de chat. Quando o operador abrir o atendimento, será gerado um número de protocolo (registro de atendimento) único e serão registradas as principais tarefas executadas até o seu encerramento;
- b) O sistema deverá permitir o acompanhamento de todos os atendimentos realizados em balcão, telefone (“call-center”) ou “chat” e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (RA ou protocolo) e deverá prover no mínimo as seguintes funcionalidades:
- b.1) Deverão ser registradas automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas pelo atendente;
- b.2) Antes de o atendente iniciar um novo atendimento deve-se obrigatoriamente encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo cliente através de Email ou SMS;
- b.3) No caso de ações ou ordens de serviço que tenham prazos para execução, estes protocolos ou registros de atendimentos devem ser monitorados em locais específicos a fim de acompanhar sua execução e posterior retorno ao cliente;
- b.4) Deverá ser possível cadastrar sequências de atividades predefinidas (workflow), como por exemplo, para ligações novas, englobando desde o cadastro inicial, ordem de serviço de verificação de viabilidade, fiscalização e vistoria, execução da ligação e cobrança.

11.9.2. UNIDADE DE CONSUMO – ACESSO:

- a) Possuir no cadastro de unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo (matrícula);
- b) Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo, digitando o número da matrícula (identificador) ou fazendo uma pesquisa da unidade utilizando os filtros de busca: Nome do cliente morador ou proprietário, logradouro, CEP, número do imóvel, tipo de endereço (endereço alternativo, endereço do órgão centralizador, endereço físico principal ou físico secundário), CPF/CNPJ do cliente, localização (ponto geográfico, setor, quadra, lote) ou pela numeração do hidrômetro, permitindo ainda o usuário ordenar a consulta por no mínimo: nome do cliente, localização ou endereço;
- c) Possuir no cadastro de órgão centralizador unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.
- d) Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças,

parcelamentos de débitos, dados comerciais do cliente, ocorrências de abastecimento, dívida ativa, etc. Para as unidades de consumo clientes do SAE.

11.9.3. UNIDADE DE CONSUMO – FATURAS:

- a) Permitir pesquisar faturas para uma determinada unidade de consumo por situação:
 - a.1) Quitada – Mostra somente as faturas que estão quitadas.
 - a.2) Cancelada – Mostra somente as faturas que por algum motivo foram canceladas.
 - a.3) Em alteração – Mostra somente as faturas que estão em alteração.
 - a.4) Em Processo Adm. – Mostra somente as faturas que se encontram em processo administrativo.
 - a.5) Parcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um parcelamento.
 - a.6) Canc. Referência – Mostra todas as faturas que foram canceladas dentro do mês de referência de faturamento.
 - a.7) Em Processo Judicial – Mostra todas as faturas que estão aguardando resposta da justiça.
 - a.8) Aguardando Pagamento – Mostra todas as faturas que estão aguardando confirmação do pagamento (via banco);
 - a.9) Reparcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um reparcelamento.
- b) Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- c) Reenviar fatura para débito automático;
- d) Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;
- e) Possibilidade de fazer o envio por Email das faturas pendentes do cliente, através de recurso na própria tela de consulta das faturas, obtendo os dados para o envio do Email do próprio cadastro do cliente, com possibilidade de editar o assunto e o corpo da mensagem a ser enviada, gravando no histórico de observações gerais do cliente, um registro da data, hora e o usuário que fez o envio da mensagem;
- f) Possibilidade simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma;
- g) Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo, com as mesmas características da fatura original;
- h) Possibilidade de colocar uma determinada fatura em processo administrativo ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a

unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.9.4. UNIDADE DE CONSUMO – DADOS CADASTRAIS:

a) Possibilidade de alterar os dados cadastrais do cliente, permitindo trocar o cliente morador ou proprietário da unidade de consumo ou ainda atualizar os dados cadastrais de um morador ou proprietário. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca do morador ou proprietário, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

b) Possibilidade de atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo, possibilitando trocar endereços, alterar, incluir ou excluir (endereço físico principal, endereço físico secundário e endereço alternativo). Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do endereço, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

c) Possibilidade de atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de água, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

d) Possibilidade de atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de esgoto, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

e) Possibilidade de atualizar os dados da localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da localização, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

f) Possibilidade de atualizar os seguintes dados comerciais da unidade de consumo:

f.1) Número da inscrição imobiliária;

f.2) Situação da edificação (construído, em demolição, obra em andamento, não construído, casa abandonada obra paralisada, não edificável).

f.3) Área construída;

f.4) Número de Moradores;

f.5) Se existe algum tipo de fonte própria (Subterrânea, Superficial, Água de Chuva, Caminhão Pipa)

f.6) Pavimentação da Rua;

f.7) Pavimentação do Passeio;

f.8) Possui Caixa de Água (Sim/Não);

f.9) Possui Cisterna (Sim/Não).

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:

As funcionalidades de f.1 até f.9 devem prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados comerciais da unidade de consumo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.9.5. UNIDADES DE CONSUMO - DADOS DE FATURAMENTO:

a) Possibilidade de atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados de categoria de tarifa, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

b) Possibilidade de atualizar o número de tomadas de consumo, da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do número de tomadas, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

c) Possibilidade de atualizar a categoria de tarifa principal de uma unidade que possua categoria de tarifa mista exemplo: 02 economias residenciais e 01 economia comercial. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização da categoria de tarifa principal, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

d) Possibilidade de cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização ou cadastro de dia de vencimento alternativo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

e) Possibilidade de centralizar a unidade de consumo em órgão centralizador previamente cadastrado. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a centralização da unidade, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

f) Possibilidade de atualizar a permissão para gerar comunicado de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização de permissão de geração comunicado e ordem de corte para a unidade de consumo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.9.6. UNIDADES DE CONSUMO - ORDEM DE SERVIÇO:

a) Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo.

b) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo.

- c) Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- d) Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- e) Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- f) Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo no mínimo informar os seguintes dados:
- f.1) Se o serviço foi executado;
 - f.2) Para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço);
 - f.3) Parecer de execução;
 - f.4) Quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário);
 - f.5) O período de deslocamento (data e hora de início e fim);
 - f.6) O período de espera (data e hora de início e fim);
 - f.7) O período de execução (data e hora de início e fim);
 - f.8) O veículo utilizado (placa, quilometragem);
 - f.9) Materiais utilizados.
- g) Metragem (base x altura) de serviços que possuem abertura de pavimentos (cortes de asfalto, calçada ou qualquer outro), para que no encerramento destas ordens de serviço, seja gerada automaticamente uma nova ordem de serviço de recapeamento do pavimento;
- h) Permitir o encerramento das ordens de serviço de repavimentação;
- i) Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;
- j) Permitir, no momento do encerramento da ordem de serviço, trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e seja diferente do serviço originalmente solicitado.
- k) Permitir que seja possível visualizar através de relatórios, quais são as unidades com pendência de repavimentação, contendo no mínimo as seguintes informações: nº protocolo, endereço, bairro, espaço para observação e a metragem a ser recapeada.
- l) Permitir visualizar, através de relatórios, o total de repavimentações efetuadas em um determinado período, listando no mínimo as seguintes informações: nº protocolo, endereço, bairro, data da execução, equipe ou funcionário que executou e a metragem recapeada. Totalizar o

relatório pelo campo metragem recapeado. Possibilitar também apresentar um contador de registros listados.

- m) Possibilidade de liberar para execução uma ordem de serviço que esteja suspensa.
- n) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos, sendo possível obter estatísticas destas informações de re-serviço através de relatórios.
- o) Possibilidade de o usuário realizar o “upload” de fotos e anexar as mesmas a uma determinada ordem de serviço gravada.
- p) Possibilidade de atualizar os materiais que foram utilizados e registrados na ordem de serviço.
- q) Possibilidade de enviar por “Email” uma ordem de serviço finalizada, com as informações da execução do serviço.

11.9.7. UNIDADES DE CONSUMO - PARCELAMENTO DE DÉBITO:

- a) Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:
- b) O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que deve compor o parcelamento de débito;
- c) O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento;
- d) Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;
- e) Gerar cobrança das parcelas do parcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;
- f) Atualizar a situação das faturas adicionadas no parcelamento para parceladas;
- g) Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.
- h) Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.
- i) Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.
- j) Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o parcelamento, quando for de fato realizado.
- k) Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:

- l) Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento;
- m) Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito;
- n) O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento;
- o) Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;
- p) Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;
- q) Atualizar a situação das faturas adicionadas no reparcelamento para parceladas;

11.9.8. UNIDADES DE CONSUMO – COMUNICADO DE CORTE:

- a) Possibilidade de alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de data do comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- b) Possibilidade de cancelar o comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o cancelamento de comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

11.9.9. CLIENTES EVENTUAIS - CADASTRO:

- a) Possibilidade de cadastrar clientes que não são considerados unidades de consumo, porém eventualmente contratam serviços da SAE como, por exemplo: clientes que contratam caminhão pipa, clientes com ligações temporárias tais como parques e circos etc. Possibilitando cadastrar no mínimo os seguintes dados:

a.1) Razão Social, CNPJ, representante legal, endereço, tipo cliente (parque, circo, evento etc.), cidade, CEP.

- b) Possuir no cadastro de clientes eventuais um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente eventual cadastrado.

11.9.10. CLIENTES EVENTUAIS - ORDEM DE SERVIÇO:

- a) Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes eventuais.
- b) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado cliente eventual.
- c) Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para cliente eventual, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.

- d) Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para cliente eventual e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- e) Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- f) Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo no mínimo informar os seguintes dados:
- f.1) Se o serviço foi executado;
 - f.2) Para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço);
 - f.3) Parecer da execução;
 - f.4) Quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário);
 - f.5) Período de deslocamento (data e hora de início e fim);
 - f.6) Período de espera (data e hora de início e fim);
 - f.7) Período de execução (data e hora de início e fim);
 - f.8) Veículo utilizado (placa, quilometragem);
 - f.9) Materiais utilizados;
- g) Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;
- h) Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;
- i) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.

11.9.11. LOGRADOURO – ORDEM DE SERVIÇO:

- a) Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros.
- b) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado logradouro.
- c) Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para logradouro, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- d) Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para logradouro e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

- e) Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- f) Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo no mínimo informar os seguintes dados:
- f.1) Se o serviço foi executado;
 - f.2) Para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço);
 - f.3) Parecer de execução;
 - f.4) Quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário);
 - f.5) Período de deslocamento (data e hora de início e fim);
 - f.6) Período de espera (data e hora de início e fim);
 - f.7) Período de execução (data e hora de início e fim);
 - f.8) Veículo utilizado (placa, quilometragem);
 - f.9) Materiais utilizados;
 - f.10) Se houve reparo no pavimento, permitir informar a metragem (base x altura) para geração de relatório com previsão de repavimentação.
- g) Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;
- h) Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;
- i) Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços de logradouro que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.

11.9.12. ÓRGÃO CENTRALIZADOR – ACESSO:

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

11.10.13. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios:

11.10.13.1. UNIDADE DE CONSUMO – FATURAS:

- a) Disponibilizar consulta que demonstre os dados de uma fatura gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

- a.1) Dados de Faturamento: [data de vencimento fatura – última data para pagamento da fatura, valor total, valor que o consumidor deve pagar referente aos serviços contidos na fatura (água, esgoto, taxas, etc.), referência, grupo de faturamento, consumo, consumo médio, consumo faturado, consumo diário, quantidade dias faturado, tipo de faturamento (consumo lido, consumo mínimo, consumo médio, consumo informado), leituras].
- a.2) Dados de Débito em Conta: para as unidades de consumo optantes pelo débito em conta exibir as informações bancárias com os dados de cadastro de débito automático da unidade de consumo, e as informações do Arquivo de envio bancário com os dados de débito em conta.
- a.3) Rateio Consumo: apresentar de forma detalhada a distribuição do valor de consumo e valor a pagar da fatura, considerando a categoria, o tipo de tarifa e a quantidade de economias da unidade de consumo.
- a.4) Histórico Consumo: apresentar o histórico de consumo dos últimos 06 meses com seus valores de consumo faturado, bem como, o Tipo do cálculo do consumo.
- a.5) Tabela Tarifária: apresentar a tabela tarifária vigente, utilizada para calcular a fatura da unidade.
- a.6) Serviços Faturados: apresentar o resumo de todos os componentes faturados (faturamento de água, faturamento de esgoto, devoluções, impostos e diversos serviços operacionais e comerciais) que compõe os valores da respectiva fatura.
- a.7) Pagamentos: para faturas com a situação de quitada apresentar as informações do pagamento da fatura

11.10.13.2. UNIDADE DE CONSUMO – HIDRÔMETRO:

a) Disponibilizar consulta que apresente todo o histórico de movimentação de hidrômetros instalados e retirados de uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

a.1) N° do hidrômetro, data instalação, leitura da instalação, data da retirada, leitura retirada, motivo da retirada, o funcionário que retirou.

11.10.13.3. UNIDADE DE CONSUMO – ORDEM DE SERVIÇO:

a) Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para uma determinada unidade de consumo, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (cancelada, encerrado – cancelado, encerrado – executado, para reprogramar, pendente, postergada, programado, suspensa para encerramento, suspensa para estudo)

b) Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

b.1) Dados Gerais: N° do protocolo, data e hora da gravação da ordem de serviço, situação da ordem de serviço, código e descrição do serviço.

- b.2) Dados de solicitação: Data e hora da solicitação, nome do atendente ou funcionário que gerou a ordem de serviço, data limite para execução da ordem de serviço, informar tempo excedido para execução, ponto de referência do local de execução do serviço, nome do solicitante, telefone do solicitante, informar tipo de atendimento realizado (balcão, telefone, internet, Email, fax).
- b.3) Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento) informar os seguintes valores: Serviço, parcela a vista, a parcelar, das parcelas e total.
- b.4) Dados de execução (para os serviços executados): Código e descrição do serviço executado, setor de execução, equipe executora, funcionário executor, data e hora de encerramento, responsável encerramento, tempo excedido de execução, parecer de execução, período de deslocamento (data e hora do início e fim), período de execução (data e hora do início e fim), dados do veículo utilizado (placa, quilometragem), materiais utilizados (quantidade e descrição).
- b.5) Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.
- c) Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.
- d) Permitir para todos os tipos de ordem de serviço de alteração de fatura pendente, gerar uma carta resposta com o parecer informando a unidade de consumo se a alteração será deferida ou indeferida e o respectivo motivo.
- e) Permitir gerar o termo de solicitação de serviço, conforme layouts e dados cadastrados e configurados previamente pelo usuário, para o serviço da respectiva ordem de serviço.

11.10.13.4. UNIDADE DE CONSUMO – LEITURAS E CONSUMOS:

- a) Permitir visualizar os dados de histórico de leitura e consumo para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar mensalmente no mínimo os seguintes dados:
- a.1) Referência mensal, data da leitura, leitura lida, ocorrência da leitura, consumo lido, consumo faturado, tipo consumo faturado (lido, médio, mínimo), média mensal de consumo faturado, informar se a ligação está cortada, informar as leituras intermediárias para os casos em que houve troca ou instalação de hidrômetro.
- b) Permitir visualizar os dados das leituras que caíram na crítica.
- c) Permitir imprimir histórico de leituras e consumos de uma determinada unidade de consumo.
- d) Após a leitura o cliente deverá receber um SMS e Email com o Valor, Código de Barras e Data de Vencimento;
- e) O sistema permite o cadastramento de clientes que quer receber a fatura somente por SMS e Email, dessa forma não será impresso pela impressora e não será colocado na caixa dos correios.

11.10.13.5. UNIDADE DE CONSUMO – PARCELAMENTO DE DÉBITO:

- a) Permitir consulta ao histórico de parcelamentos realizados para unidade de consumo.

b) Permitir visualização dos dados do parcelamento (número e valor de parcelas, faturas que fazem parte do parcelamento, datas etc.);

c) Emitir documentos gerados referentes ao parcelamento de débito (documento da parcela à vista e termo de negociação de parcelamento);

11.10.13.6. UNIDADE DE CONSUMO – SEGUNDA VIA DA FATURA:

a) Permitir visualização dos dados da segunda via de fatura gerada.

b) Emitir segunda via de fatura.

c) Emitir segunda via de fatura agrupada.

11.10.13.7. UNIDADE DE CONSUMO – SERVIÇOS FATURADOS:

a) Permitir visualização dos serviços já faturados e os serviços a serem faturados para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar a descrição, valor e número de parcelas dos respectivos serviços.

11.10.13.8. UNIDADE DE CONSUMO – COMUNICADO DE CORTE:

a) Permitir visualização dos comunicados de corte emitidos para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

a.1) Código do documento, data emissão, valor total, situação, faturas que compõem o comunicado.

11.10.13.9. CLIENTES EVENTUAIS – ORDEM DE SERVIÇO:

a) Permitir visualização dos dados de cobrança de serviços prestados.

b) Permitir emitir documento de cobrança para serviços prestados.

c) Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado cliente eventual, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (cancelada, encerrado – cancelado, encerrado – executado, para reprogramar, pendente, postergada, programado, suspensão para encerramento, suspensão para estudo).

d) Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado cliente eventual, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

d.1) Dados gerais: número do protocolo, data e hora da gravação da ordem de serviço, situação da ordem de serviço, código e descrição do serviço.

d.2) Dados de solicitação: data e hora da solicitação, nome do atendente ou funcionário que gerou a ordem de serviço, data limite para execução da ordem de serviço, informar tempo excedido para execução, ponto de referência do local de execução do serviço, nome do solicitante, telefone do solicitante, informar tipo de atendimento realizado (balcão, telefone, internet, Email, fax).

d.3) Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento): valor do serviço.

d.4) Dados de execução (para os serviços executados): código e descrição do serviço executado, setor de execução, equipe executora, funcionário executor, data/hora de encerramento, responsável encerramento, tempo excedido de execução, parecer de execução, período de deslocamento (data e hora do início e fim), período de execução (data e hora do início e fim), dados do veículo utilizado (placa, quilometragem), materiais utilizados (quantidade e descrição).

d.5) Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.

e) Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

11.10.13.10. LOGRADOURO – ORDEM DE SERVIÇO:

a) Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado logradouro, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (cancelada, encerrado – cancelado, encerrado – executado, para reprogramar, pendente, postergada, programado, suspensa para encerramento, suspensa para estudo).

b) Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado logradouro, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

b.1) Dados gerais: número do protocolo, data/hora da gravação da ordem de serviço, situação da ordem de serviço, código e descrição do serviço.

b.2) Dados de solicitação: data e hora da solicitação, nome do atendente ou funcionário que gerou a ordem de serviço, data limite para execução da ordem de serviço, informar tempo excedido para execução, ponto de referência do local de execução do serviço, nome do solicitante, telefone do solicitante, informar tipo de atendimento realizado (balcão, telefone, internet, Email, fax).

b.3) Dados de execução (para os serviços executados): código e descrição do serviço executado, setor de execução, equipe executora, funcionário executor, data/hora de encerramento, responsável encerramento, tempo excedido de execução, parecer de execução, período de deslocamento (data e hora do início e fim), período de execução (data e hora do início e fim), dados do veículo utilizado (placa, quilometragem), materiais utilizados (quantidade e descrição).

c) Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço de logradouro, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

11.10.13.11. ÓRGÃO CENTRALIZADOR – CADASTRO:

a) Permitir visualizar os dados cadastrais de um determinado órgão centralizador, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

a.1) Código, nome, endereço, número do grupo faturamento, dia de vencimento da fatura tipo de entrega, endereço de Email e emissão fatura (se deve ser através do órgão centralizador ou na unidade vinculada ao órgão);

b) Permitir visualizar as unidades de consumo centralizadas ao respectivo órgão centralizador;

c) Permitir visualizar as faturas emitidas para o órgão centralizador.

11.10.13.12. PESQUISAS GERAIS:

- a) Permitir pesquisar documentos de cobranças emitidos através de número de identificação;
- b) Permitir pesquisar a posição atualizada do cronograma de faturamento;
- c) Permitir pesquisar os valores vigentes para as tarifas de água e esgoto por faixa de consumo;
- d) Permitir pesquisar os valores de faturamento vigentes para os serviços cadastrados.

11.10.13.13. REGISTRO DE ATENDIMENTO – INFORMAÇÕES GERENCIAIS:

- a) Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o quantitativo de atendimentos realizados pelo tipo de atendimento, demonstrando no mínimo os seguintes dados:
 - a.1) Quantidade de atendimentos realizados que geraram solicitação de serviço e respectivos tipos de serviço;
 - a.2) Quantidade de atendimentos referente a reclamações recebidas e respectivos tipos de reclamações;
 - a.3) Quantidade de atendimentos referentes as solicitações de informações e respectivos tipos de informações solicitadas;
- b) Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a consumo alto atendidos pelo “Call center” e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.
- c) Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a falta de água atendidos pelo “Call Center” e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.

11.10.13.14. REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Os relatórios deverão ser gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e no formato de html, pdf e excel;
- b) Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc. Para as unidades de consumo clientes do SAE.

11.11. GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO:

O software de gestão comercial e operacional deve disponibilizar de forma integrada, um módulo de atendimento por senhas, que proporcione um atendimento presencial ágil, prático, e eficaz aos clientes consumidores que se dirigirem a SAE para atendimento. Esse módulo deve possibilitar

monitorar e gerenciar o atendimento a fim de garantir rapidez, efetividade, pontualidade e padronização no atendimento presencial, além de estar dentro das legislações de acessibilidade aplicáveis, devendo disponibilizar no mínimo as seguintes funcionalidades:

11.11.1. FUNÇÕES SUPORTADAS:

- a) Totem Emissor de Senhas: A senha é solicitada pelo usuário através de uma interface simples e intuitiva. Ao clicar em um botão na tela “TouchScreen” correspondente à categoria de atendimento desejada, a senha é emitida através do módulo impressor, utilizando bobina térmica com indicações do local, número do guichê, categoria do atendimento, a data e hora de chegada;
- b) Impressão via interface software comercial: O software também deve prever uma interface para geração de senha a ser realizada pelo usuário logado no software comercial, sendo que o usuário imprime a senha e entrega para o cliente, com base na sua solicitação.

11.11.2. REQUISITO FUNCIONAL: PAINEL DE CHAMADA DE SENHAS (TV):

- a) Possuir uma interface para painel de chamada de senhas, dispondo de sinalização visual e sonora, com recurso para exibir vídeos institucionais, visando manter a atenção dos clientes concentrados no painel de chamada de senhas. A sinalização sonora e visual das senhas deve ser emitida em televisão com tecnologia LED/LCD, de no mínimo 42” (polegadas);
- b) Deve ser possível apresentar conteúdo de entretenimento e prestação de serviços em conjunto com o apontamento das senhas chamadas e também notícias disponibilizadas através de servidor RSS acessíveis pela Internet;
- c) Apresentar indicação das chamadas, informando a senha a ser atendida e seu guichê de atendimento, últimas senhas chamadas, sendo que, a chamada de senha deverá obedecer a ordem cronológica de chegada, respeitando prioridades previamente definidas, podendo simultaneamente exibir imagens oriundas de sinais de vídeo (filmes institucionais, propagandas);
- d) O painel deve suportar até 10 senhas sendo chamadas simultaneamente por local de atendimento.

11.11.3. GESTÃO DE SENHAS NA INTERFACE DE ATENDIMENTO:

O módulo de gestão de senhas deve estar totalmente integrado ao módulo de atendimento do software de gestão comercial e operacional, pois o atendente deve chamar as senhas para atendimento, a partir da tela de atendimento diretamente no software de gestão comercial e operacional. Deve ser permitido ao usuário do sistema, através desta interface, no mínimo os seguintes quesitos:

- a) Garantir o registro das informações de cada atendimento tais como: horário de chegada, senhas solicitadas e não atendidas;
- b) Possibilitar que durante o atendimento o operador registre 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 destes serviços;

- c) Permitir a transferência de atendimento para outra categoria ou guichê específico, tratando as informações de tempo de atendimento e de espera;
- d) Permitir que o operador informe o status de pausa com a indicação de motivo do afastamento do guichê para eventuais atividades não relacionadas ao atendimento, impedindo que novos atendimentos sejam direcionados para aquele guichê;
- e) 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;
- f) Possibilitar a chamada e re-chamada de senhas;
- g) Disponibilizar para o atendente a indicação da senha chamada com a data e o horário da emissão;
- h) Possibilitar devolver a senha que está sendo chamada;
- i) Permitir o redirecionamento da senha para outra categoria ou guichê;
- j) Possibilitar a inserção de senhas preferenciais com geração automática de numeração;
- k) Possibilitar o estabelecimento de pausa manual do atendente com registro do motivo da suspensão;
- l) Possibilitar o cadastramento de a pausa automática ao final de um atendimento antes de chamar nova senha;
- m) Fornecer a indicação do estado de atendente (disponível, chamando, atendendo e em pausa);
- n) Fornecer ao atendente, de forma clara, a indicação do tempo atual do atendimento.

11.11.4. GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO – MÓDULO DE SUPERVISÃO:

Esse módulo deve estar totalmente integrado ao software de gestão comercial e operacional, pois o supervisor de atendimento deve gerenciar os atendimentos a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software, devendo contemplar, no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Disponibilizar interface de gerenciamento e supervisão que possibilite ao supervisor do atendimento intervir na forma do atendimento, podendo através da tela de gerenciamento monitorar e alterar prioridades e categorias;
- b) Disponibilizar na interface de gerenciamento e supervisão, em tempo real, o status completo de todos os guichês de atendimento por posto 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 categoria e para guichê de atendimento;
- c) Disponibilizar informações gerenciais e estatísticas em forma de consultas, gráficos e relatórios sobre todo movimento de atendimento. Permitindo a consolidação por local de atendimento;

- d) Possibilitar o acompanhamento dos atendimentos realizados pela empresa 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;
- e) Deve possibilitar a atualização em tempo real das estatísticas sobre a cada categoria de atendimento: tempo de espera, tempo de atendimento, senhas perdidas;
- f) Deve atualizar em tempo real o status e as informações sobre os atendimentos sendo realizados em cada guichê, informando no mínimo: a quantidade de clientes atendidos, com tempo de espera em fila, por no mínimo três intervalos de tempo (parametrizável), o horário (hh/mm/ss) previsto para atendimento do último cliente, a quantidade de guichês ativos necessários para realizar o atendimento aos clientes em espera, respeitando o tempo máximo de espera estipulado como objetivo;
- g) Permitir a configuração de alertas de forma visual e/ou sonora na interface do supervisor, quando:
- g1.) O número de usuários na fila de espera for maior que X pessoas;
- g2.) O tempo de espera previsto for maior que Y minutos;
- g3.) O tempo de atendimento do cliente (senha) for maior que W minutos;
- g4.) O tempo de atendimento do serviço for maior que Z minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);
- g5.) O tempo de ausência do atendente for maior que K minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);
- g6.) Os parâmetros X, Y, Z e K devem ser configuráveis.

1.11.5. GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO – CONFIGURAÇÃO:

O software de gestão comercial e operacional deverá possuir uma interface de configuração das funcionalidades do módulo gestor de senhas de atendimento e este deve estar totalmente integrado a solução, tendo como objetivo permitir ao usuário com perfil de administrador do sistema, configurar e alterar os procedimentos de atendimento e gestão de filas, fornecendo no mínimo os seguintes recursos para configurar:

- a) Prioridades distintas para cada categoria, garantindo a aplicação da legislação de acessibilidade vigente, quanto a prioridades sem a reserva de guichês específicos;
- b) Permitir a configuração dos tempos limites de atendimento, de espera e de ausência;
- c) Permitir criar, alterar e configurar as pessoas que prestam atendimentos (atendentes);
- d) Permitir criar, alterar e configurar as categorias de atendimento;
- e) Permitir criar, alterar e configurar os guichês de atendimento;

- f) 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;
- g) Disponibilizar uma interface para a integração automática com hardware do tipo opiniômetro. Opiniômetros são utilizados para a aferição da qualidade do atendimento a ser realizada pelo atendente do SAE, e precisam ser conectados ao terminal do guichê através da interface USB;
- h) Possibilitar a gestão de múltiplos postos de atendimento, ou seja, cada posto de atendimento terá seus equipamentos, impressoras, painel de senha e tv. No entanto, o software deve ser capaz de gerar relatórios estatísticos de gestão de atendimento de forma individualizada por posto de atendimento, ou consolidado;
- i) Categoria de atendimento, que pode ser associada a um grupo de guichês e cada guichê pode ser vinculado a mais de uma categoria. Pode-se garantir, por exemplo, que o atendimento a clientes preferenciais seja direcionado exclusivamente a guichês com acessibilidade adequada;
- j) As interfaces de uso dos atendentes, impressão de senhas e chamador de senha deverão ser Web e estar em conformidade com os padrões para HTML/JavaScript, podendo funcionar com Windows ou Linux;
- k) A licitante deve informar quais devem ser as configurações necessárias dos equipamentos, impressoras de senha, painel de senha e tv, para que os mesmos possam ser adquiridos pelo SAE.

11.11.6. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO POR INTERNET:

O software de gestão comercial e operacional deve disponibilizar recurso de agendamento de atendimento pela internet. Este recurso poderá ser integrado ao website de atendimento do próprio software. As senhas emitidas pela internet poderão ser chamadas pelo painel da mesma forma que as demais senhas, assim que houver um guichê disponível, sem qualquer complicação para o usuário.

11.11.7. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na Tela e Relatórios:

- a) Emissão de estatísticas de atendimento;
- b) Histórico de atendimento para aferições quantitativas e qualitativas;
- c) Gráficos de acompanhamento.

11.11.8 REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Os relatórios deverão permitir a geração de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada e no formato de html, pdf e Excel.

11.12. AUTO-ATENDIMENTO (TOTEM):

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um módulo de autoatendimento que possibilite agilizar o atendimento e aumentar o índice de satisfação dos clientes consumidores,

eliminando longas filas e agilizando o atendimento. Dessa forma, o módulo de autoatendimento do software deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que serão executadas diretamente pelos clientes consumidores a partir de terminais de autoatendimento do tipo Totem. Sendo que esses terminais poderão ser instalados no próprio setor de atendimento, ou em outra localidade de escolha da Autarquia, e devem ser compostos no mínimo, pelas seguintes funcionalidades:

11.12.1. FUNCÇÕES SUPORTADAS:

- a) Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente;
- b) Permitir de forma prática, o consumidor atualizar seus dados de contato: telefone residencial/comercial, celular e Email;
- c) Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;
- d) Permitir visualizar as ordens de serviços geradas para sua unidade de consumo;
- e) Permitir simular parcelamentos de débitos da unidade de consumo;
- f) Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;
- g) Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;
- h) Permitir a abertura de ordens de serviço para a unidade consumidora, no mínimo os seguintes tipos de serviço: reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro. Sendo que essas ordens serviços geradas pelo autoatendimento não devem ser automaticamente disponibilizadas para a programação, devendo existir uma estrutura de controle de fluxo, para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução caso seja realmente necessário;

11.12.2. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na Tela e Relatórios:

- a) Emitir segunda via de fatura;
- b) Emitir certidão negativa de débito;
- c) Emitir certidão de quitação anual de débito;
- d) Consultar ou emitir relatório de qualidade da água;
- e) Ao cliente consumidor consultar seu histórico de consumos e leituras por período.

11.13. AUTO-ATENDIMENTO INTERNET:

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um módulo de autoatendimento na internet, que possibilite agilizar o atendimento ao cliente. Este módulo deverá disponibilizar diversas funções de atendimento ao público através da Internet, onde o usuário possa de qualquer lugar, ter acesso a informações de sua conta de água, dentre outros serviços, sendo que essas

funcionalidades devem ser disponibilizadas para serem executadas a partir do portal do SAE, possibilitando a integração do site do SAE com o software de gestão comercial e operacional, disponibilizando no mínimo as seguintes funcionalidades:

11.13.1. FUNÇÕES SUPORTADAS:

- a) Consulta de faturas pendentes e emissão de segunda via de fatura;
- b) Consulta da qualidade da água por período desejado;
- c) Visualizar Interrupções no Fornecimento;
- d) Visualizar as tarifas vigentes e relativas à cobrança de sua conta mensal;
- e) Visualizar ordens de serviço por status (pendente, finalizada, etc);
- f) Visualizar data da última leitura e previsão da data da próxima leitura;
- g) Simular um cálculo de consumo, permitindo selecionar a categoria de cobrança que deseja simular.
- h) Permitir a abertura de ordens de serviço para a unidade consumidora, no mínimo os seguintes tipos de serviço: reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro. Sendo que essas ordens serviços geradas pelo auto-atendimento não devem ser automaticamente disponibilizadas para a programação, devendo existir uma estrutura de controle de fluxo, para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução caso seja realmente necessário.

11.13.2. REQUISITO FUNCIONAL - Parametrização de Acesso:

- a) Para ter acesso ao portal, o sistema deverá dispor de uma rotina de autenticação do usuário, onde será possível o próprio consumidor/proprietário cadastrar uma senha, desde que obedecida a seguinte regra: o consumidor munido de uma fatura onde constará o número de sua unidade consumidora, mais um documento de identificação pessoal (RG, CPF) possa comprovar seus dados e então o sistema liberará seu acesso.

11.13.3. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios:

- a) Emissão de segunda via de fatura;
- b) Emissão de certidão negativa de débito;
- c) Emissão de recibo de quitação anual de débito;
- d) Emissão de histórico de consumos e leituras por período.

11.14. CALL CENTER: INTEGRAÇÃO TELEFONIA x COMPUTADOR (CTI):

O software de gestão comercial e operacional deverá possuir um conjunto de recursos que possibilite a sua integração total e de forma transparente com a plataforma de telefonia Asterisk,

fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento ao cliente. Sendo que deverá operar totalmente integrada a ferramenta de Contact Center URA, possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento telefônico, e deve possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

11.14.1. FUNÇÕES SUPORTADAS:

- a) Recurso de automatização do atendimento telefônico, permitindo disponibilizar informações sobre: falta de água, endereços de postos de atendimento, instruções para reabertura de água e novas instalações, valor e data de vencimento de faturas pendentes, sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente, ou seja, o sistema deve obter as informações de forma direta no banco de dados, acionar scripts de áudio previamente gravados e gerar a informação para o cliente;
- b) Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema deve obter as informações de forma direta no banco de dados, acionar scripts de áudio previamente gravados e gerar a informação para o cliente, noticiando o problema que está ocorrendo e uma previsão de retorno, sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente;
- c) Caso seja necessário, a transferência para a telefonista por solicitação do cliente, a solução ofertada deverá identificar o cliente que está ligando e quando a telefonista atender a ligação, deverá ser aberto automaticamente os dados do cliente que está ligando na tela do atendimento ao cliente para a telefonista;
- d) Possibilitar a geração de campanhas de telemarketing, onde através de filtros e parametrizações definidas no próprio sistema, selecionar um conjunto de clientes, para que o sistema realize de forma automática ligações telefônicas para no mínimo as seguintes situações: pesquisas de satisfação, avisos de manutenção preventiva e cobrança de clientes inadimplentes;
- e) Possibilitar monitorar em tela a fila de atendimento das ligações recebidas pelo Call-Center, podendo visualizar: tempo de espera médio, abandonos e estatísticas de atendimento por atendente.

11.15. PROTOCOLO DE DOCUMENTOS:

A solução ofertada deverá contemplar módulo de Protocolo de Documentos totalmente integrado ao software de gestão comercial e operacional, onde seja possível receber, expedir ou até mesmo tramitar documentos internamente, a fim de manter registros destes protocolos, seus trâmites, documentos anexados, etc..., mantendo um histórico de todo o processo, desde sua abertura até o seu encerramento.

11.15.1. FUNÇÕES SUPORTADAS – CADASTROS:

O sistema deverá contemplar no mínimo os seguintes cadastros:

- a) Tipos de protocolo: representa se o tipo de protocolo que está sendo registrado se refere a um documento que está sendo recebido, expedido ou interno;

- b) Pessoas: representam os remetentes ou destinatários dos documentos protocolados, podendo ser pessoas físicas ou jurídicas;
- c) Assunto Principal: representa o assunto principal do documento a ser protocolado. Por exemplo: estudo de viabilidade, cópia de documentos, pedido de 2ª ligação de água, requerimento padrão, etc...
- d) Prioridades: representam as prioridades utilizadas nos assuntos principais, podendo ser: baixa, média, alta, etc...;
- e) Setores: setores da SAE por onde irão tramitar os processos. Por exemplo: protocolo, fiscalização, engenharia, jurídico, operacional, administração, atendimento, etc...;
- f) Responsável: representa uma pessoa lotada em um determinado setor com responsabilidade de chefia;
- g) Situação do protocolo: representa os estados que os protocolos podem assumir no sistema. Por exemplo: protocolado, tramitando, em análise, encerrado, aguardando resposta do remetente, arquivado, etc... e se é uma situação inicial, final ou nenhuma delas;
- h) Tipos de documento: ofício, requerimento, projeto, certidão, etc...;
- i) Tipos de entrega: representa as formas que podem ser utilizadas para dar retorno sobre um determinado protocolo (exemplo: Email, sms, sedex, carta registrada, etc...);

11.15.2. REQUISITO FUNCIONAL:

- a) Permitir configurar, através de parâmetros de sistema os seguintes dados: servidor, porta e senha do protocolo “smtp”, nome e endereço de Email do remetente, para envio de mensagens das tramitações dos protocolos;
- b) Todo protocolo que chega até a Autarquia ou um protocolo interno, precisa primeiramente ser “recebido” pela pessoa destinatária, para assim, tramitar dentro de um determinado setor;
- c) Uma pessoa só pode protocolar e tramitar documentos estando lotada em um setor e esse setor possuir um responsável (chefia);
- d) As situações dos protocolos poderão ser marcadas como: “inicial”, “final”, ou nenhuma delas. A situação “inicial” só poderá ser utilizada no momento da abertura do protocolo, da mesma forma, uma situação com atributo de “final” só poderá ser atribuída a um protocolo no momento do seu encerramento;
- e) Sempre que houver a expedição de documentos, um protocolo pode ter mais de um tipo de entrega e também vários destinatários, sendo que para cada destinatário pode ser possível registrar um tipo de entrega diferente;
- f) Os tipos de entregas não têm utilidade em protocolos do tipo recebido ou interno;
- g) Todo usuário autenticado no sistema e lotado em determinado setor pode visualizar informações de um protocolo que esteja tramitando em seu setor, podendo inclusive emitir

parecer, anexar documentos e tramitá-lo para outro setor caso isso seja necessário, podendo também somente alterar sua situação e não tramitá-lo. O sistema deverá manter um registro destas operações, armazenando data, hora e o usuário que as realizou;

h) Somente a pessoa destinatária da primeira tramitação poderá encerrar um protocolo, pois entende-se que a solicitação foi aberta sob sua responsabilidade.

11.15.3. FUNÇÕES SUPORTADAS - PROTOCOLO:

a) Permitir que no cadastro da pessoa, seja possível informar no mínimo os seguintes dados: Nome, CPF ou CNPJ, RG, telefone residencial, comercial e celular, data de nascimento, estado civil, profissão e Email;

b) Permitir o cadastro dos assuntos principais de protocolos de documento, sendo que para cada assunto principal deve ser possível definir no mínimo os seguintes dados: descrição resumida, descrição detalhada, documentos obrigatórios, prioridade, prazo (nº de dias para a conclusão do protocolo referente a este assunto), setor responsável pelo assunto (opcional), e o seu estado (ativo ou inativo);

c) Registrar o protocolo de documentos recebidos, expedidos ou internos, sendo que para cada registro do protocolo o sistema deverá permitir cadastrar no mínimo os seguintes dados: Tipo de protocolo (recebido, expedido, interno), assunto principal, tipo de documento (ofício, notificação, etc...), número do documento, data do documento, número de páginas, número de volumes, documentos apresentados, número da matrícula (da unidade consumidora), data de cadastro, observações (campo textual), pessoa remetente (origem), pessoa destinatária, situação inicial e os possíveis anexos;

d) Permitir que no momento da abertura de um protocolo de documento, caso o requerente seja um morador ou o proprietário de uma unidade consumidora, seja possível vincular esta unidade consumidora a um protocolo, permitindo ao usuário obter automaticamente informações do cadastro da unidade, selecionando se deseja obter os dados do cliente morador ou do cliente proprietário, tornando esta pessoa o remetente do protocolo;

e) Permitir que o usuário responsável pelo cadastro de um protocolo possa, opcionalmente, emitir um documento comprobatório do registro do protocolo no sistema, contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo (gerado automaticamente pelo sistema), data e hora do protocolo, tipo de protocolo, tipo de documento, assunto, pessoa de origem, situação do protocolo, pessoa de destino, documentos apresentados, observações e o nome dos arquivos anexos;

f) Possuir uma interface de monitoramento dos protocolos, onde o usuário logado poderá visualizar os protocolos que chegam até o seu setor, sendo possível realizar todas as operações referentes aos protocolos, como:

f1.) Receber um protocolo que esteja em situação “pendente de recebimento”, alterando automaticamente sua situação para “recebido”;

f2.) Alterar a situação de um protocolo, emitindo parecer e anexando documentos;

f3.) Tramitar um protocolo, emitindo parecer e anexando documentos, se necessário.

g) Permitir ao usuário logado no sistema, que recebeu um protocolo, tramitá-lo em paralelo para mais de um setor (com cópia), a fim de agilizar o andamento do processo, considerando que os pareceres dos setores de destino são independentes, o que faz com que um setor não precise esperar pela resposta de outro;

h) Permitir, a qualquer momento, anexar múltiplos documentos nos protocolos, menos para os protocolos com situação final “encerrado” ou “arquivado”;

i) Permitir vincular um documento protocolado com uma unidade consumidora já existente no sistema, a fim de poder manter um histórico de documentos protocolados por unidade de consumo;

j) Permitir realizar o envio de mensagem privada para um determinado destino, cujo protocolo esteja tramitando em seu setor, a fim de obter mais informações sobre o seu andamento, permitindo o usuário selecionar este protocolo através de uma caixa de combinação que contenha todos os protocolos tramitados a um determinado setor e que ainda não foram concluídos;

k) Fazer o envio automático de Emails aos usuários envolvidos nos processos sempre que houver uma tramitação no processo, inclusive para a pessoa (remetente) que possuir Email em seu cadastro;

l) Disponibilizar um link no corpo do Email de notificação, contendo um endereço da internet para que a pessoa remetente possa acompanhar o andamento do seu protocolo pela internet, desde que preencha o número do protocolo e um documento de identificação (CPF), sem precisar contatar o SAE;

m) Disponibilizar uma opção ao remetente do protocolo para que este possa interagir com o seu pedido de protocolo, desde que a situação do protocolo esteja como “aguardando resposta do remetente”, permitindo o envio de resposta ao SAE, caso lhe seja solicitado alguma informação necessária ao andamento do processo, podendo inclusive anexar arquivos, sendo que para isso, o sistema deverá gravar automaticamente a data e hora deste registro de resposta, mudando a situação do protocolo para “respondido pelo remetente”;

11.15.4. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consulta na Tela e Relatórios:

a) Consulta dos protocolos dos documentos e o histórico de suas tramitações, através dos filtros: número do protocolo, número da matrícula (unidade consumidora), setor de origem, setor de destino, assunto, nome do interessado (remetente), tipo e período de registro (data inicial e final);

b) Emitir relatórios dos protocolos por setor, situação e período, para que seja possível obter a lista dos protocolos que estão marcados como “em análise”, por exemplo, e que estão em determinado setor há mais de X dias;

c) Emissão de etiquetas para identificar as pastas dos processos que estão tramitando, contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, data do protocolo, assunto principal, remetente e destinatário;

- d) Relação dos protocolos de documentos expedidos para um determinado destinatário;
- e) Relação dos protocolos dos documentos recebidos de uma determinada origem;
- f) Relação dos protocolos de documentos arquivados num determinado setor;
- g) Relação de documentos por assunto;
- h) Relação de documentos relacionados, ou seja, num determinado protocolo saber quais documentos está relacionado a ele.

11.16. SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (BUSINESS INTELLIGENCE):

O software de gestão comercial e operacional deverá utilizar conceitos avançados de BI (Business Intelligence) na filosofia OLAP, conceitos de fatos, dimensões e medidas, para propiciar acesso a dados resumidos de forma rápida e em grande quantidade, através de técnicas especializadas de indexação, todas as informações gerenciais devem ser dispostas ao usuário final através de cubos gerenciais gráficos, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

11.16.1. REQUISITO FUNCIONAL DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (BUSINESS INTELLIGENCE):

- a) Disponibilizar cubo gerencial com a posição do fechamento da arrecadação, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência fatura, categoria de tarifa, data da situação da fatura, data de vencimento da fatura, grupo de faturamento, localização (ponto geográfico), situação ligação água, situação da fatura e unidade de consumo. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: quantidade de faturas e valor das faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.
- b) Disponibilizar cubo gerencial com a posição do fechamento do faturamento, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo, as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência mensal de faturamento, categoria de tarifa, classe do consumidor, grupo de faturamento, hidrômetro, localização (ponto geográfico), tipo de consumo faturado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: quantidade de faturas emitidas, economias faturadas, quantidade de faturas emitidas com cobrança de água e de esgoto, quantidade de faturas emitidas com serviços faturados, valor faturado de água e de esgoto, valor faturado de serviços, valor faturado de juros/multa, valor deduzido de impostos e os valores: de devoluções, de descontos concedidos por vazamento, de volume faturado em metros cúbicos, faturado de juros de parcelamento de débito e total das faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.
- c) Disponibilizar cubo gerencial voltado para a posição do cadastro comercial, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Situação ligação esgoto,

situação ligação água, matrícula da unidade de consumo, atividade econômica, categoria de tarifa, categoria tarifa principal da unidade de consumo, classe do consumidor, dados do hidrômetro, data ligação de esgoto, data ligação água, grupo faturamento, localização (ponto geográfico), logradouro, referência mensal, tipo de cobrança e tipo de tarifa. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de unidades de consumo. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

d) Disponibilizar cubo gerencial voltado para os lançamentos contábeis, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Contas contábeis do passivo e ativo do plano de contas. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Valor do lançamento a crédito e a débito. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

e) Disponibilizar cubo gerencial voltado para os pagamentos efetuados pelas unidades de consumo, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo, as seguintes dimensões de informações no cubo: Agência, tipo de arquivo (débito em conta, pagamento em balcão, depósito bancário), tipo de documento, situação do pagamento, ocorrência pagamento, data de pagamento. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de pagamento, valor pago, valor documento. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

f) Disponibilizar cubo gerencial voltado para o acompanhamento das pendências, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Referência mensal, grupo faturamento, localização (ponto geográfico), categoria de tarifa, classe do consumidor, indicação de possuir parcela de parcelamento de débito, matrícula da unidade de consumo, situação ligação água, data de vencimento da fatura. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de faturas pendentes, valor total das faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

g) Disponibilizar cubo gerencial voltado para os serviços executados, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo, as seguintes dimensões de informações no cubo: Data da execução da ordem do serviço, código e descrição do serviço, data de encerramento e da gravação da ordem de serviço, equipe executora, funcionário executor, logradouro, referência mensal da execução, setor execução e unidade de medida do serviço executado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de protocolos executados, tempo total de execução. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

h) Disponibilizar cubo gerencial voltado para o parque de hidrômetros, utilizando conceito de fatos, dimensões e medidas que possam ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Marca, capacidade,

diâmetro, tipo hidrômetro, situação hidrômetro, ano de fabricação, data de instalação, número do hidrômetro, localização instalação (ponto geográfico), unidade de consumo hidrômetro instalado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de hidrômetros. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

i) Possibilitar ao usuário criar sua visão para um determinado cubo gerencial, salvar a mesma visando sua reutilização e somente podendo ser utilizada pelo próprio usuário que a criou.

11.16.2. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na Tela e Relatórios:

a) Permitir imprimir os cubos gerados.

11.16.3. REQUISITOS ESPECIAIS:

a) Os relatórios deverão permitir serem gerados no formato de html, pdf e excel.

11.17. MÓDULO DE LABORATÓRIO:

O software de gestão comercial e operacional deverá disponibilizar um conjunto de funcionalidades, visando o controle da qualidade da água e efluente, estando totalmente alinhado a Portaria 2914/2011 e Decreto 5440/2005 do ministério da saúde. Sendo composto por no mínimo as seguintes funcionalidades:

11.17.1. REQUISITO FUNCIONAL – MÓDULO DE LABORATÓRIO:

a) Dispor de módulo para o cadastro de todo sistema de distribuição de água, como: estações de tratamento, reservatórios, redes de água, dos trechos de rede água, de fonte de água externas, das elevatórias de poços de abastecimento de água e das zonas de abastecimento;

b) Possibilitar o cadastro dos parâmetros de qualidade da água, permitindo ainda definir quais os parâmetros devem ser publicados nas faturas dos clientes consumidores e no site da empresa;

c) Disponibilizar o cadastro do plano de amostragem para a rede de distribuição possibilitando a inclusão de todos os parâmetros previstos na Portaria 2914/2011 e também a possibilidade da inclusão de outros parâmetros de qualidade da água a serem determinados pela empresa;

d) Disponibilizar o cadastro do plano de amostragem de tratamento possibilitando a inclusão de todos os parâmetros previstos na Portaria 2914/2011 e também a possibilidade da inclusão dos parâmetros de qualidade determinados pelo CONAMA;

e) Disponibilizar o cadastro dos pontos de coleta da rede de distribuição, permitindo definir por ponto de coleta quais são os parâmetros de qualidade de água que devem ser analisados;

f) Possibilitar a definição das rotas de coleta na rede de distribuição, visando facilitar a coleta de vários pontos em localidades próximas;

g) Possibilitar o registro da coleta para a rede de distribuição, possibilitando o cadastro das coletas e análises por dia e pontos de coleta do sistema de distribuição;

- h) Possibilitar definir quais os parâmetros que serão analisados em cada etapa do tratamento de água, nas estações de tratamento de água;
- i) Possibilitar o registro das coletas e análises por dia e fases da água do sistema de tratamento;
- j) Possibilitar o registro das paradas da estação de tratamento de água, sendo que os tempos registrados devem ser considerados nos cálculos de fechamentos das análises para os parâmetros que são influenciados em função da frequência do tempo de funcionamento da estação de tratamento de água;
- k) Disponibilizar o cadastro dos produtos utilizados na dosagem das etapas do tratamento de água;
- l) Disponibilizar funcionalidade que permite realizar a coleta de análise, possibilitando gerar ou cancelar a coleta das coletas que ficaram fora dos valores permitidos pela portaria;
- m) Disponibilizar funcionalidade que permita realizar o fechamento mensal dos parâmetros de qualidade da água, onde devem ser feitos todos os cálculos e validações indicando se os parâmetros informados estão dentro dos padrões estabelecidos pela portaria e plano de amostragem definido pela empresa;
- n) Disponibilizar funcionalidade que permite monitorar em tempo real as coletas realizadas, pendentes e programadas;
- o) Disponibilizar funcionalidade que permite monitorar em tempo real as análises pendentes e parcialmente realizadas;
- p) Disponibilizar cadastro de laboratórios terceirizados e funcionários responsáveis por realizar as coletas e análises.

11.17.2. INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na Tela e Relatórios:

- a) Possibilidade de imprimir o formulário com a rota de coleta e seus respectivos parâmetros;
- b) Possibilidade de gerar relatório com os dados de pré-fechamento, ou seja, apresentar uma simulação dos resultados que serão processados quando o fechamento das análises for executado;
- c) Possibilidade de gerar relatório com os dados de fechamento gerando dados estatísticos para a validação do atendimento à Portaria;
- d) Permitir imprimir todos os formulários de controle e cadastro exigidos pela vigilância sanitária;
- e) Permitir gerar o relatório anual de qualidade da água a ser entregue para os consumidores.

11.18. REQUISITOS DE PERFORMANCE:

11.18.1. GARANTIA:

Como forma de garantir o perfeito funcionamento do sistema, a licitante deverá obrigatoriamente assegurar que o sistema ofertado funcionará nos padrões de performance definidos pela SAE, tendo como indicadores operacionais mínimos:

- a) O tempo de resposta para processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 16.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 30 usuários, tomando-se como base uma comunicação remota através de redes de longa distância: internet, MPLS, Frame Relay, Ponto a Ponto ou outro tipo de tecnologia de comunicação entre o computador cliente e o computador servidor não poderá ser superior a cinco segundos;
- b) O tempo máximo permitido para processamento batch de um faturamento, compreendendo os processos de validação de leituras, cálculo dos consumos e dos valores financeiros, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão (faturas e demais relatórios), para um volume de 25.000 (vinte e cinco mil) consumidores em um mesmo processamento, deverá ser no máximo de 40 minutos. A base de dados deve ser a mesma do item anterior;
- c) O tempo máximo permitido para processamento batch de uma arrecadação, compreendendo os processos de validação dos movimentos de pagamentos, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro e demais, para um volume de 10.00 (dez mil) pagamentos em um mesmo processamento deve ser no máximo de 10 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores e os registros deverão ser selecionados de forma aleatória abrangendo toda a base de dados;
- d) O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento de faturamento, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 15 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores;
- e) O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento da arrecadação, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 01 hora. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores.

11.18.2. MANUTENÇÃO E SUPORTE DO SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL:

A contratada será responsável pelas manutenções evolutivas, corretivas e legais a serem realizadas no software de gestão comercial. Sendo que a licitante deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada, durante a vigência do contrato, visando realizar as manutenções evolutivas, corretivas e de âmbito legal no sistema.

- a) 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 licitante deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados, compreendendo no mínimo:
- a.1) Garantir a atualização tecnológica e corretiva do software de gestão comercial e operacional;
- a.2) Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte técnico disponibilizada gratuitamente pela licitante, onde os usuários poderão após prévio cadastro, registrar suas solicitações, dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento e o

status da resolução, e ainda, poder consultar as dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada;

a.3) Deverá dispor de ferramenta de atendimento via chat, onde o usuário logado na ferramenta de suporte, poderá tirar dúvidas de forma mais rápida, com os consultores;

a.4) O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

a.5) Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pelos problemas do Sistema proposto, em caso de indisponibilidade do sistema oferecido pela licitante;

a.6) Disponibilizar um conjunto amplo e detalhado da documentação funcional (manuais) para o usuário, sendo que os mesmos devem estar disponíveis em meio magnético ou para impressão em papel A4.

a.7) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

a.8) 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 4 níveis de severidade:

a.7.1) Severidade 1 - Parada total do sistema.

a.7.2) Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;

a.7.3) Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade.

a.7.4) Severidade 4 - Sem perda de funcionalidade, tipo problema de documentação.

a.9) Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir:

Requisitos de SLA (Service Level Agreement)

Níveis de Severidade	Tempo de Resposta	
ao chamado técnico	Tempo de apresentação da solução do problema	
Nível 1	Até 60 minutos	Até 240 minutos
Nível 2	Até 60 minutos	Até 240 minutos
Nível 3	Até 4 horas	Até 48 horas
Nível 4	Até 24 horas	Até 80 horas

a.10) A classificação dos níveis de severidade será atribuída pela SAE, no momento de sua abertura do chamado, podendo ser alterada de comum acordo entre a Contratada e o SAE. Os tempos

serão contabilizados levando em conta dias úteis de trabalho e horário comercial das 08:00 hrs às 17:00 hrs.

b) Entende-se por manutenção legal o desenvolvimento ou a alteração de funcionalidades no sistema que virem a surgir por necessidade legal advinda de eventuais mudanças na legislação tributária, fiscal, orçamentária, sanitária, tribunal de contas, ministério público, entre outras previstas em lei, devendo ser realizado pela licitante sem qualquer ônus para o SAE, pois o seu custo já deve estar previsto pela licitante, na composição dos valores do contrato de manutenção;

c) Entende-se por manutenção evolutiva o desenvolvimento de novas funcionalidades que deverão ser agregadas ao software mediante necessidades colocadas pelo SAE. Sendo que esses desenvolvimentos deverão ser orçados pela licitante com base na quantidade de horas/homem estimadas para a implementação das customizações solicitadas, bem como o valor a ser pago e só serão realizadas mediante aprovação por pessoa responsável do SAE. Estas horas de customização não poderão ultrapassar o limite de horas estipulado no item 03 do objeto desta licitação.

Obs. Antes de anunciar o resultado, fica ressalvado à Comissão o direito de solicitar ao Licitante vencedora do certame a demonstração prática dos sistemas para os servidores das respectivas áreas a serem informatizadas, para que estes atestem a veracidade das informações alusivas aos sistemas, devendo o Licitante atender à solicitação da Comissão e executar a demonstração no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas, contados da oficialização do pedido.

O Licitante vencedora deverá agendar a demonstração do sistema assim que oficializado deste pedido para que não prejudique os trabalhos.

11. DA VISITA TÉCNICA:

11.1. As empresas interessadas em participar do certame poderão proceder a uma visita técnica, para conhecimento dos equipamentos e infraestrutura física da autarquia, sendo razoável que a mesma seja realizada por um profissional técnico com conhecimento suficiente para tal incumbência.

11.2. As visitas devem ser agendadas junto ao Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE, no horário de 09h00minh as 11h00minh e das 14h00minh às 16h00minh, de segunda a sexta feira.

11.3. Caso a licitante opte em não proceder à visita técnica, a mesma deverá manifestar formalmente a sua intenção, sendo suficiente a declaração da licitante de que conhece os locais e as condições de execução do objeto.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.1. Será exigido da contratada (momento da assinatura do contrato) a comprovação de possuir em seu quadro de funcionários permanentes ao menos 04 (quatro) profissionais com ensino superior completo em Tecnologia de Sistemas.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

13.1. A licitante deverá fornecer e manter sempre atualizada a documentação do software de gestão comercial e operacional, sendo que documentação mínima exigida é:

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

13.2. Manter uma equipe formada por ao menos um técnico e um coordenador em plantão de sobreaviso remoto 24 (vinte e quatro) horas por dia, para realizar a manutenção preventiva e corretiva;

13.3. Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato;

13.4. Colocar à disposição da CONTRATANTE atendimento diferenciado para solução imediata de eventuais problemas no funcionamento dos Equipamentos de informática e infraestrutura de redes.

13.5. Apresentar e colocar à disposição da CONTRATANTE as soluções que mantenham a segurança, e a qualidade dos Equipamentos;

13.6. Colocar à disposição, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações sobre a utilização de terminais, em consonância com a legislação em vigor;

13.7. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previstos neste contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, licença, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

13.8. Atender de imediato as solicitações motivadas por falhas no funcionamento, as quais devem ser sanadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos de força maior que devem ser devidamente justificados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, as hipóteses acima serão contadas do momento da notificação;

13.9. Se, depois de notificada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA recusar-se a efetuar os reparos solicitados, ou não os sanar em tempo hábil, a CONTRATANTE terá o direito de executá-los e cobrar seus custos da CONTRATADA. Esse procedimento não afetará os prazos e condições de garantia dos equipamentos;

13.10. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

13.11. Executar, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico (que se façam necessários à continuidade da prestação dos serviços objeto do contrato).

13.12. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

13.13. Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a

serem assumidas e com as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente contrato;

13.14. Responsabilizar-se pelos prejuízos de quaisquer naturezas causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste Contrato, inclusive por culpa, dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, à CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento no pagamento da Nota Fiscal/fatura ou cobrar em juízo;

13.15. Acolher as solicitações da CONTRATANTE sujeitando-se ao acompanhamento e fiscalização sobre a prestação dos serviços, inclusive prestando os esclarecimentos e atendendo às reclamações formuladas;

13.16. Responder pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços, excluídos a hipótese de que a responsabilidade possa ser reduzida em função da fiscalização ou o acompanhamento promovido pela CONTRATANTE;

13.17. Possibilitar a disponibilização de novas facilidades tecnológicas, quanto ao serviço e equipamentos utilizados;

13.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

13.19. Será vedada à CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, CAUCIONAR ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

13.20. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salário, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição e transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

13.21. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos diversos (trabalhistas, previdenciários, sociais, civis, penais, decorrentes de acidentes de trabalho, etc) estabelecidos neste contrato, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE.

13.22. Apresentar nominalmente no mínimo 01 (um) Coordenador Técnico ao qual será responsável por administrar a equipe técnica, bem como pelas atividades administrativas e tratativas diversas junto à SAE, e ao qual serão transmitidas as instruções, orientações e toda informação necessária ao andamento do serviço da equipe de técnicos da Contratada;

13.23 A CONTRATADA deverá fornecer uniforme, com crachá de identificação e camisa com logomarca da CONTRATADA, para todos os Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos. Os uniformes não poderão ter qualquer tipo de publicidade. A reposição de uniforme e crachá não poderá ultrapassar 05 (cinco) dias úteis, e ambos devem estar em ótimas condições de uso e aparência. Manter seu pessoal, devidamente identificado, preferencialmente através de crachás com fotografia recente, provendo-os de Equipamentos de Proteção Individual

– EPI's adequados bem como de todas as ferramentas necessárias à perfeita execução dos serviços;

13.24 Todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de propriedade da CONTRATADA deverão ser identificados, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da SAE;

13.25. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso, efetuando os necessários reparos, troca de peças e outros ajustes, devendo, os porventura danificados, serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

13.26. Disponer-se a toda e qualquer fiscalização da SAE, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:

14.1. O contrato a ser firmado para a prestação dos serviços a serem contratados terá vigência estimada de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, conforme inciso II, do artigo 57 da lei de nº 8.666/93.

14.2 Havendo mútuo interesse, o presente contrato poderá ser prorrogado por acordo entre as partes, através de termo aditivo, se enquadrado nos permissivos do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

15. DAS PENALIDADES:

15.1. A contratada que incorrer nas faltas referidas nos arts. 81 a 85 e 89 a 99 da Lei Federal nº 8.666/93, bem como a que, convocada a assinar o contrato não o fizer, ou retirar instrumento equivalente, aplica-se, segundo a natureza e gravidade da falta, assegurados à ampla defesa e o contraditório, as sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/93 ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-la.

15.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará à contratada, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecida os seguintes limites máximos:

I) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro do prazo de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

II) 1% (um por cento) sobre o valor global do contrato por dia de atraso na entrega dos materiais e/ou se deixar de cumprir uma das cláusulas do instrumento contratual;

III) 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, se por sua culpa for rescindido o mesmo, sem prejuízo das perdas e danos oriundos.

15.3. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela

Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

16. DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS:

16.1. Consoante disposição do art. 45 da Lei nº 9.784/99, a Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

17. DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

17.1. Demais informações complementares pertinentes ao objeto licitatório e informações adicionais, que visem dirimir eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus anexos e orientar em todos os casos omissos, bem como aquelas para que se alcance êxito no fornecimento, podem ser solicitadas através de encaminhamento, por escrito, o Pregoeiro, no Departamento de Licitações da Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE ou pelo e-mail departamentodelicitacaoaude@gmail.com, ou ainda pelo fone 64 – 99986-4502.

17.2. As dúvidas a serem dirimidas por e-mail ou telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal, sendo as demais formuladas por escrito.

Sala da Comissão Permanente de Licitação da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão, Estado de Goiás, aos 22 dias do mês de janeiro de 2018.

Marcel Augusto Marques.
Pregoeiro.

Fernando Vaz de Ulhôa.
Superintendente Municipal de Água e Esgoto.

ANEXO II.
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO.
(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.
Processo nº: 2018001447.

Apresentamos e submetemos à apreciação deste órgão licitante a nossa proposta de preços relativa ao Edital Pregão Presencial em epigrafe, cujo objeto é a contratação de Empresas especializadas para fornecimento de software integrado de gestão comercial de saneamento, visando atender às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão – SAE para o período de 12(doze) meses, conforme especificações deste Termo de Referência, que contém as especificações técnicas e comerciais que possibilitaram o preparo da proposta.

Nome da Empresa Participante:			
Local e Data:			
Razão Social:			
CNPJ nº			
Referências Bancárias para pagamento: Conta nº		Agência	Banco
Endereço Completo:			
Telefone:			
Dados do Representante Legal	Nome:		
	Endereço:		
	Profissão:	RG nº	CPF nº
	E-mail:	Tel.:	Tel.:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QTDE.	UNIDADE	MARCA	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1						
2...						
TOTAL						

Nota explicativa: A tabela acima é meramente ilustrativa, devendo compatibilizar-se com aquela prevista no Termo de Referência e itens que o licitante deseja ofertar proposta.

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ 00.000,00 (valor total por extenso)

Declaramos que,

- O prazo de validade da proposta **é de 60 (sessenta) dias**, contados a partir da data de sua apresentação e excluídos os prazos recursais previstos na legislação em vigor.
- Nos preços fornecidos consideram-se incluídas todas as despesas, inclusive as de escritório, expediente, fretes, descargas, seguros, fornecimento de mão-de-obra, prestação de garantia de fábrica e assistência técnica, materiais, máquinas e equipamentos necessários, tributos, encargos de leis sociais, e quaisquer outras despesas acessórias e necessárias não especificadas neste edital, relativas ao objeto desta licitação, sendo de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- temos capacidade técnico-operacional para prestar o fornecimento dos bens para os quais apresentamos nossa proposta.

Declaramos ainda estarmos de acordo e cientes com todas as exigências estipuladas no Edital.

_____, ____ de _____ de _____.

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa
(Com carimbo da empresa)

ANEXO III.
MINUTA DO CONTRATO DE FORNECIMENTO
Nº _____/2018.

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE INTEGRADO DE GESTÃO COMERCIAL DE SANEAMENTO EM ATENDIMENTO AS NECESSIDADES DA SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAE PARA O PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO O E A EMPRESA

A **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE**, autarquia municipal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.750.108/0001-52, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660, Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, Catalão - GO, neste ato representada pelo seu Superintendente Municipal de Água e Esgoto, **Sr. Fernando Vaz de Ulhôa**, brasileiro, casado, servidor público municipal, portador do RG nº ____ e CPF nº ____, residente e domiciliado nesta cidade, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede/endereço na _____, Estado de _____, neste ato representada por _____, _____, portador(a) do CPF nº _____ e da CI/RG nº _____, residente e domiciliado(a) na _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, mediante as Cláusulas e condições seguintes:

Da fundamentação legal: O presente contrato decorre de licitação na modalidade Pregão Presencial, autuada sob o nº **029/2018**, do tipo menor preço por item, homologada pelo Ilustríssimo Superintendente Municipal de Água e Esgoto de Catalão - SAE em _ de _ de 2018, oriundo do Processo Administrativo nº **2018001447**, estando às partes vinculadas ao Edital de licitação e à proposta de preços vencedora, cuja execução, e especialmente os casos omissos, estão sujeitos às normas do direito privado e a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (subsidiária), cujos termos são irrevogáveis, bem como as cláusulas e às condições a seguir pactuadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

1.1. O presente CONTRATO tem por objeto o fornecimento, por parte da CONTRATADA, de software integrado de gestão comercial de saneamento, mediante requisição, em atendimento as necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE para o período de 12(doze) meses, conforme especificações e quantidades estabelecidas no respectivo Termo de Referência (Anexo I), como parte integrante do Edital de **Pregão Presencial nº 029/2018** e seus anexos e da Proposta de Preços vencedora, que de agora em diante integram também este pacto contratual, independentes de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO:

2.1. Dá-se a este contrato valor total de R\$ _____ (_____).

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

3.1. Os pagamentos deverão ser efetuados pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE, através de transferência eletrônica, conforme legislação vigente, mediante apresentação de

Notas Fiscais, devidamente atestadas pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras, juntamente com comprovantes de regularidade fiscal.

3.2. O pagamento será efetuado em **até 30 (trinta) dias** após a manifestação favorável do setor responsável pela fiscalização da Nota Fiscal e da fatura apresentada, ficando assegurado o prazo máximo 05 (cinco) dias para a emissão de tal manifestação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As Notas Fiscais deverão ser emitidas em nome da **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE**, com CNPJ nº 04.750.108/0001-52, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660 - Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, Catalão - GO, sem rasuras, letra legível com discriminação exata dos equipamentos efetivamente entregues.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o pagamento ocorrerá após a regularização da situação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As Notas Fiscais deverão vir acompanhadas de comprovante de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA e de regularidade perante a Seguridade Social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidões negativas.

CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas com a presente licitação irá onerar a seguinte Dotação Orçamentária:

10.1001.17.512.4012.4063 – 339039 – Administração da SAE.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO E VIGÊNCIA DO CONTRATO:

5.1. O presente contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura, encerrando-se, impreterivelmente, em __/__/20__, estendendo sua eficácia ao prazo de garantia do bem.

CLÁUSULA SEXTA - DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO:

6.1. Havendo mútuo interesse, o presente contrato poderá ser prorrogado por acordo entre as partes, através de termo aditivo, se enquadrado nos permissivos do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO:

7.1. O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas nos arts. 57 e 65 da Lei nº 8.666/93, através de termo aditivo.

CLÁUSULA OITAVA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES:

8.1. Os acréscimos ou supressões dos bens contratados que porventura venham ocorrer, durante a vigência do presente pacto, não poderão exceder ao limite estabelecido de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato.

CLÁUSULA NONA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

9.1. Na hipótese de aumento geral de preços dos bens contratados, demonstrados de forma analítica o aumento de custos, poderão ainda as partes, restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato através de termo aditivo, mantidas as condições da proposta, ressaltando que o percentual a ser repassado ao CONTRATANTE não poderá exceder o percentual repassado à CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO LOCAL, CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E RECEBIMENTO:

10.1. O fornecimento do objeto se dará de forma imediata após a homologação do Processo Licitatório pela Autoridade competente, a assinatura deste contrato e a emissão de Ordem de Fornecimento e acontecerá de **acordo com o especificado no Termo de Referência** que é parte integrante deste processo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O recebimento do objeto ficará a cargo da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE e se dará provisória e definitivamente, nas condições abaixo:

I - O recebimento provisório será efetuado no momento da entrega, ou em até 02 (dois) dias úteis desta, compreendendo, dentre outras, as seguintes verificações:

II - Condições do objeto de acordo com edital;

III - Apresentação do documento fiscal, com identificação do fornecedor e do comprador, descrição dos bens entregues e preços.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Atendidas as condições indicadas no parágrafo acima, será registrado o recebimento provisório mediante atestado no verso da Nota Fiscal, ou, em termo próprio.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O recebimento definitivo do objeto pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento provisório, após avaliação do gestor do contrato, satisfeitas as condições abaixo:

I - Condições do objeto em face da proposta de preços vencedora.

PARÁGRAFO QUARTO - O atestado de recebimento registrado em canhoto de Nota Fiscal, ou documento similar, não configura o recebimento definitivo do objeto.

PARÁGRAFO QUINTO - Verificada a desconformidade do objeto, o contrato será rescindido e o objeto imediatamente devolvido, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE, exceto nos casos de situações passíveis de ajustes, que deverão ser promovidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sujeitando-se às penalidades previstas neste Edital.

PARÁGRAFO SEXTO - A CONTRATADA estará obrigada a efetuar a substituição do objeto, em até 10 (dez dias), se este apresentar adulteração, defeito ou divergência relativa ao padrão e norma brasileira vigente ou às especificações constantes do instrumento convocatório e da proposta vencedora.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

11.1. Efetuar os pagamentos na forma e prazos previstos no contrato.

11.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste contrato.

11.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os objetos em desacordo com o contrato.

11.4. Se necessário, paralisar ou suspender a qualquer tempo a execução do objeto de forma parcial ou total, mediante pagamento único e exclusivo dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

12.1. A contratada deverá fornecer e manter sempre atualizada a documentação do software de gestão comercial e operacional, sendo que documentação mínima exigida é:

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

12.2. Manter uma equipe formada por ao menos um técnico e um coordenador em plantão de sobreaviso remoto 24 (vinte e quatro) horas por dia, para realizar a manutenção preventiva e corretiva;

12.3. Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato;

12.4. Colocar à disposição da CONTRATANTE atendimento diferenciado para solução imediata de eventuais problemas no funcionamento dos Equipamentos de informática e infraestrutura de redes.

12.5. Apresentar e colocar à disposição da CONTRATANTE as soluções que mantenham a segurança, e a qualidade dos Equipamentos;

12.6. Colocar à disposição, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações sobre a utilização de terminais, em consonância com a legislação em vigor;

12.7. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previstos neste contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, licença, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

12.8. Atender de imediato as solicitações motivadas por falhas no funcionamento, as quais devem ser sanadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos de força maior que devem ser devidamente justificados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, as hipóteses acima serão contadas do momento da notificação;

12.9. Se, depois de notificada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA recusar-se a efetuar os reparos solicitados, ou não os sanar em tempo hábil, a CONTRATANTE terá o direito de executá-

los e cobrar seus custos da CONTRATADA. Esse procedimento não afetará os prazos e condições de garantia dos equipamentos;

12.10. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

12.11. Executar, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico (que se façam necessários à continuidade da prestação dos serviços objeto do contrato).

12.12. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

12.13. Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente contrato;

12.14. Responsabilizar-se pelos prejuízos de quaisquer naturezas causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste Contrato, inclusive por culpa, dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, à CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento no pagamento da Nota Fiscal/fatura ou cobrar em juízo;

12.15. Acolher as solicitações da CONTRATANTE sujeitando-se ao acompanhamento e fiscalização sobre a prestação dos serviços, inclusive prestando os esclarecimentos e atendendo às reclamações formuladas;

12.16. Responder pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços, excluídos a hipótese de que a responsabilidade possa ser reduzida em função da fiscalização ou o acompanhamento promovido pela CONTRATANTE;

12.17. Possibilitar a disponibilização de novas facilidades tecnológicas, quanto ao serviço e equipamentos utilizados;

12.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

12.19. Será vedada à CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, CAUCIONAR ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

12.20. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salário, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição e transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

12.21. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos diversos (trabalhistas, previdenciários, sociais, civis, penais, decorrentes de acidentes de trabalho, etc) estabelecidos neste

contrato, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE.

12.22. Apresentar nominalmente no mínimo 01 (um) Coordenador Técnico ao qual será responsável por administrar a equipe técnica, bem como pelas atividades administrativas e tratativas diversas junto à SAE, e ao qual serão transmitidas as instruções, orientações e toda informação necessária ao andamento do serviço da equipe de técnicos da Contratada;

12.23. A CONTRATADA deverá fornecer uniforme, com crachá de identificação e camisa com logomarca da CONTRATADA, para todos os Técnicos de Suporte e Manutenção de Equipamentos. Os uniformes não poderão ter qualquer tipo de publicidade. A reposição de uniforme e crachá não poderá ultrapassar 05 (cinco) dias úteis, e ambos devem estar em ótimas condições de uso e aparência. Manter seu pessoal, devidamente identificado, preferencialmente através de crachás com fotografia recente, provendo-os de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's adequados bem como de todas as ferramentas necessárias à perfeita execução dos serviços;

12.24. Todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de propriedade da CONTRATADA deverão ser identificados, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da SAE;

12.25. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso, efetuando os necessários reparos, troca de peças e outros ajustes, devendo, os porventura danificados, serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

12.26. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da SAE, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

13.1. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas aqui avençadas e observados os termos do Edital e a legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial, na forma do Edital.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A fiscalização e acompanhamento do cumprimento do fornecimento ora pactuado ficará a cargo da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE, cujo Superintendente nomeará gestor como representante da Superintendência.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A existência e atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto ora contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO:

14.1. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão pelo CONTRATANTE, pelos motivos e na forma e consequência prevista no art. 7º da Lei 10.520/02 e arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, aplicando as sanções previstas nos arts. 86 a 88 da referida lei, no que couber, e os demais diplomas legais aplicáveis.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A rescisão do contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, observado o disposto no art. 80 da citada lei, no que couber ao presente instrumento;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- c) judicial, nos termos da legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 da referida lei, no que couber, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito ao pagamento devido pela execução do contrato até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES:

15.1. As sanções cabíveis serão aplicadas de acordo com o disposto no art. 7º da Lei 10.520/02 e arts. 86 a 88 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Pela inexecução total ou parcial do contrato, poderá o CONTRATANTE, garantida prévia defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, em processo administrativo, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa, no percentual de 2% (dois por cento) sobre o valor residual do contrato, que poderá ser descontada de pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente;

III - Suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE pelo prazo que for fixado pelo Prefeito em função da natureza e da gravidade da falta cometida:

a) por 06 (seis) meses - quando a CONTRATADA incidir em atraso na execução do objeto que lhe tenham sido adjudicado, através de licitação, ou recusar, injustificadamente, assinar o contrato ou recusar a cumprir com a proposta apresentada no processo licitatório;

b) por 01 (um) ano - quando a CONTRATADA executar o fornecimento de forma incorreta, infringindo a legislação vigente e pertinente a matéria, de forma dolosa;

c) por até 02 (dois) anos - nos casos em que a inadimplência acarretar prejuízos ao CONTRATANTE.

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o CONTRATANTE, considerando para tanto, reincidência de faltas, a sua natureza e a sua gravidade, bem como por desacato a funcionário ou a Secretário do CONTRATANTE:

a) O ato de declaração de inidoneidade será proferido pelo Prefeito de Catalão - GO e publicado no Diário Oficial do Estado, e perdurará enquanto durarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item III deste Parágrafo;

b) A sanção aplicada conforme inciso IV será apurada em processo administrativo próprio, sendo concedido à CONTRATADA o prazo de 10 (dez) dias da sua intimação para apresentação de defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A reabilitação poderá ser requerida após decorridos 02 (dois) anos da aplicação da sanção prevista no inciso IV.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO QUARTO - As sanções previstas nos incisos III e IV poderão também ser aplicadas às empresas que em razão deste contrato:

- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com o CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados.

PARÁGRAFO QUINTO - As multas e demais sanções, aqui previstas, serão aplicadas sem prejuízo das sanções civis ou penais cabíveis ou de processo administrativo.

PARÁGRAFO SEXTO - No caso de atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a CONTRATADA à multa de mora no percentual de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor residual do contrato, por dia de descumprimento, após regular processo administrativo, cujo valor poderá ser descontado de pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

PARÁGRAFO SÉTIMO - As multas administrativas previstas na cláusula anterior não têm caráter compensatório, não eximindo o seu pagamento a CONTRATADA por perdas e danos das infrações cometidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO RECURSO AO JUDICIÁRIO:

16.1. Caso o CONTRATANTE tenha que recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA:

17.1. O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte, a não ser com prévio e expreso consentimento do CONTRATANTE, sob pena de imediata rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO:

18.1. Caberá ao CONTRATANTE providenciar o cadastramento deste contrato no site do TCM-GO, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar da sua publicação oficial, nos termos da Instrução Normativa - IN nº 00009/2015.

PARÁGRAFO ÚNICO - Caberá, ainda, ao CONTRATANTE, providenciar a publicação do presente contrato no Placard de Avisos da Prefeitura Municipal, meio oficial de comunicação,

publicidade e divulgação dos atos normativos e administrativos do Município de Catalão (art. 118 da Lei Orgânica do Município), conforme disposto no art. 61, § único da Lei 8.666/93, bem como no portal do Município de Catalão - GO (sítio da internet) em atendimento a Lei nº 12.527/11.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO DE ELEIÇÃO:

19.1. Fica eleito o **Foro da Cidade de Catalão - GO**, para ação que resulte ou possa resultar do disposto neste contrato, dispensando-se quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.

19.2. E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, o CONTRATANTE e a CONTRATADA assinam este instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e para uma única finalidade, depois de lido e achado conforme, em presença das testemunhas abaixo firmadas.

Catalão - GO, ____ de _____ de 2018.

Superintendência Municipal de Água e
Esgoto – SAE.
CONTRATANTE

Representante Legal
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO IV.
(PROCURAÇÃO)

(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.

Processo nº: 2018001447.

OUTORGANTE: (nome, endereço, razão social da empresa com demais informações cabíveis de natureza legal).

OUTORGADO: (nome e qualificação).

OBJETO: Representar a outorgante perante a Prefeitura Municipal de Catalão – Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão - SAE.

PODERES: Retirar editais, apresentar documentação e proposta, participar de sessões públicas de habilitação e julgamento da documentação e das propostas de preços, assinar as respectivas atas, registrar ocorrências, formular impugnações, lances verbais, interpor recursos, renunciar o direito de recurso, bem como assinar contratos e quaisquer documentos, indispensáveis ao fiel cumprimento do presente mandato.

Local e data

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Obs. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.

ANEXO V.
MODELO DA DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DO
EDITAL.

(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.

Processo nº: 2018001447.

Declaramos, para os devidos fins, que tomamos conhecimento de todas as informações constantes do edital do **Pregão Presencial nº 029/2018.**

Declaramos ainda que atendemos a todas as exigências habilitatórias e que detemos capacidade técnico-operacional para o fornecimento dos bens e serviços para os quais apresentamos nossa proposta.

Local e data

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Obs. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.

ANEXO VI.
MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS DA
HABILITAÇÃO.

(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.

Processo nº: 2018001447.

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, por intermédio do seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que não está impedida de participar de licitações promovidas pela Prefeitura Municipal de Catalão, e nem foi declarada inidônea para licitar, inexistindo até a presente data fatos impeditivos para sua habilitação ou que invalide a sua participação no certame licitatório, **Pregão Presencial nº 029/2018**, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Obs. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.

ANEXO VII.
MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENORES (art. 7º,
XXXIII CF).

(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.

Processo nº: 2018001447.

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, por intermédio do seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA** para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/93, acrescido pela Lei nº 9.854/99 e inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz ()
(assinalar com “x” a ressalva acima, caso verdadeira)

Local e data

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Obs. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.

ANEXO VIII.
DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPREENDEDOR
INDIVIDUAL, MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE.

(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.

Processo nº: 2018001447.

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, por seu representante legal abaixo assinado, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para os fins do Edital do **Pregão Presencial nº 029/2018**, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, conforme Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, alterada pela Lei Complementar 147, de 07/08/2014;

() MICROEMPRESA, conforme inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme inciso II do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

Declara ainda que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 daquela Lei Complementar, não se enquadrando em quaisquer vedações constantes no § 4º do art. 3º da referida lei.

Local e data

(nome completo do declarante)

(RG do declarante)

Obs. 1. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.

Obs. 2. Fazer declaração falsa de enquadramento na condição de ME ou EPP, frustrando o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação, é tipificado como crime na Lei Geral de Licitações (Art. 90 da Lei 8.666/1993). Também é caso de aplicação de sanção administrativa de declaração de inidoneidade, haja vista ser ato ilícito que visa frustrar os objetivos da licitação (Art. 88 da Lei 8.666/1993).

ANEXO IX.
DECLARAÇÃO REFERENTE AO ARTIGO 9º, III, DA LEI Nº 8.666/93.
(Impresso em papel timbrado da empresa)

Referência: Pregão Presencial nº 029/2018.
Processo nº: 2018001447.

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, por seu representante legal abaixo assinado, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, sob as penalidades cabíveis, que não possui dirigentes, gerentes, sócios ou componentes do quadro técnico que sejam servidores da Administração Direta ou Indireta.

Local e data

Assinatura e carimbo do Representante Legal.

Obs. devidamente assinada pelo representante legal e com firma reconhecida em cartório.