

LICITAÇÃO

TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

PROCESSO Nº 02/2018

1 – PREÂMBULO

1.1 – O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, por solicitação da Diretoria Administrativa e Financeira, através da “Comissão de abertura e Julgamento de Licitações” instituída pela Portaria nº 001/2018, de conformidade com a Lei Federal nº 8.666/93, Lei 8883/94, LC 123/2006 e LC 147/2014 e suas alterações e demais legislações aplicáveis, torna público que realizará certame licitatório, objetivando a contratação dos serviços objeto deste, nas condições fixadas neste instrumento convocatório, à saber:

1.2 – O recebimento do envelope de Proposta de Preços dos interessados será até as 14h00, do dia 31/01/2018, no departamento de compras, para o protocolo dos envelopes, no endereço acima indicado.

1.3 – A abertura do envelope de Proposta de Preços será no departamento de licitações localizado no escritório sede do SAMAE, às 14h00, do dia 31/01/2018.

1.4 – Tipo da Licitação: **MELHOR PREÇO GLOBAL;**

1.5 – Modalidade: **TOMADA DE PREÇO;**

2 – OBJETO

2.1 – Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

2.2 – Os serviços serão divididos em:

Item	Especificação	Unid.	Qtde.
01	Implantação, conversão e treinamento do software de gestão comercial e operacional.	sv	01
02	Locação, Manutenção e suporte técnico mensal do software de gestão comercial e operacional.	meses	12

3 – DA VISITA TÉCNICA

3.1 – A visita técnica é opcional. Caso a empresa licitante tenha interesse em fazê-la, deverá agendar junto ao Departamento de Compras, através do telefone (48) 3465-1241, no horário de 08:00 à 16:30 hrs.

3.2 – O prazo máximo para as visitas será até 24 hrs antes da sessão de recebimento dos envelopes.

3.3 – As empresas licitantes que não tiverem interesse na visita técnica, deverão preencher o **formulário anexo VIII** – “Declaração de Pleno Conhecimento do objeto licitado”, e junta-la no envelope nº 1 – Documentação de habilitação e assumirá a total responsabilidade.

4 – DOS PRAZOS

4.1 – O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até 48 (quarenta e oito) meses, se preenchidos os requisitos estabelecidos no Art. 57 Inciso IV da Lei 8.666/93.

5 – DOS PAGAMENTOS

5.1 – Os pagamentos serão efetuados em até 10 (dez) dias após o encerramento de cada mês, mediante a apresentação da competente Nota Fiscal eletrônica de Serviços, devidamente atestada pelo departamento competente do SAMAE.

6 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1 – Poderão participar do certame todas as empresas interessadas devidamente cadastradas junto ao SAMAE ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

6.2 - Os interessados poderão ser representados, no procedimento licitatório, por procurador legalmente habilitado, desde que apresentado o instrumento procuratório, até o início da abertura dos Envelopes, para assim poderem intervir nos trabalhos da Licitação.

6.2.1 – É vedada a representação, na presente Licitação, de mais de um representante por empresa interessada.

6.2.2 – Não será permitida a participação de empresas agrupadas em forma de consórcio.

6.2.3 - Declaradas inidôneas para licitar e contratar com o poder público;

6.2.4 - Impedidas ou suspensas do direito de licitar e contratar com qualquer órgão da Administração Pública direta e indireta, na esfera Federal, Estadual ou Municipal;

6.2.5 - Estejam em processo de falência, concordata ou recuperação judicial;

7 – DA ABERTURA DOS ENVELOPES

No dia, local e hora designados no preâmbulo deste edital, a Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações fará a abertura dos envelopes.

7.1 – Os envelopes serão abertos pelo Presidente da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações, no dia, hora e local estipulados no preâmbulo deste edital e todas as folhas serão rubricadas por este e pelos membros da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações, ficando à disposição dos licitantes para que possam os mesmos assim procedam.

7.2 – A critério da Comissão, o resultado do julgamento da habilitação poderá ser divulgado na própria sessão de abertura dos envelopes nº 01. Se isso ocorrer e se os licitantes desistirem do direito a interposição de recurso, previsto no Artigo 109, da Lei Federal nº 8.666/93, na mesma sessão poderão ser abertos os envelopes nº 02.

7.3 – Todos os documentos, depois de rubricados, deverão ser examinados pelos membros da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações e pelos licitantes presentes, atos estes que serão consignados em ata circunstanciada, assinada por todos os presentes, assim como as impugnações, soluções e manifestações de não concordância para o prosseguimento do processo licitatório.

7.4 – É de 05 (CINCO) dias úteis o prazo para a interposição de recursos da fase habilitação, caso não haja a desistência expressa dos licitantes.

7.5 – O recurso deverá ser apresentado na seção de Protocolo desta autarquia, no prazo legal, não sendo aceitos os recursos encaminhados via fax, e-mail ou qualquer outro meio ou forma, que não o protocolo regular.

7.6 – A interposição de recursos pelos licitantes será comunicada a todos os licitantes para o exercício do direito de impugnação.

7.7 – Os licitantes que tiverem seus envelopes de nº 01 – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO, impugnados e que, após o julgamento dos recursos forem inabilitados receberão de volta os envelopes nº 02 – PROPOSTA DE PREÇOS, devidamente fechados.

7.8 – Estarão habilitados os licitantes que atenderem a todas as exigências contidas na CLÁUSULA QUINTA, e somente ante a expressa desistência de recursos de todos os licitantes, em ato contínuo poderão ser abertas os envelopes nº 02 – PROPOSTA DE PREÇOS.

7.9 – Caso haja impugnação quanto a algum documento dos licitantes, ficará sob guarda da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações os envelopes nº 02 – PROPOSTA DE PREÇOS, de todos os licitantes habilitados, mesmo que algum destes não tenha sido objeto de recursos ou interpelação.

7.10 – Decorridos todos os prazos de recursos, a Comissão de Licitações marcará o dia, hora e local da abertura dos envelopes nº 02 – PROPOSTA DE PREÇOS, comunicando a todos os interessados por escrito.

7.11 - Após a classificação das propostas, a licitante detentora da melhor proposta será convocada para, em até dois dias úteis, a partir da convocação, participar de reunião de comprovação de atendimento ao objeto, para análise da **Prova de Conceito e Verificação de Conformidade.**

8 – DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE Nº 01.

O ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO, deverá ser endereçado da seguinte maneira:

RAZÃO SOCIAL – (Dispensado se o envelope for timbrado)
AO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018
ENVELOPE 1 – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

8.1 – No ENVELOPE Nº 01 – DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO deverá conter os seguintes documentos:

Para efeitos de habilitação, todos os licitantes, deverão apresentar:

8.2 - DO CADASTRAMENTO:

a) O licitante cadastrado deverá comprovar sua inscrição mediante a apresentação do Certificado de Registro Cadastral – CRC, emitido pelo SAMAE, **com prazo de validade em vigor e compatível com o objeto licitado.**

b) As empresas não cadastradas poderão participar da licitação, desde que apresentem a documentação que comprove o atendimento ao disposto no art. 27 da Lei Federal n.º 8.666/93 para a emissão do referido Certificado, até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas.

8.3 - DA HABILITAÇÃO JURÍDICA (Art. 28 da Lei n.º 8.666/93):

- a) Documento de identificação (Cédula de Identidade ou outro equivalente);
- b) Registro Comercial, no caso de empresa individual;
- c) 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;
- d) Prova de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada da prova de registro da Diretoria em exercício.

8.4 - DA REGULARIDADE FISCAL (Art. 29 da Lei 8.666/93).

- a. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (C.N.P.J.);

- b.** Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;
- c.** Comprovante de regularidade com a **Fazenda Estadual** (Certidão Negativa de Débito) e **Fazenda Municipal**, com prazo de validade em vigor (Inexistindo prazo de validade nas Certidões, serão aceitas aquelas cujas expedições/emissões não ultrapassem a 60 (sessenta) dias da data final da entrega dos envelopes);
- d.** Comprovante de regularidade com a **Fazenda Federal**, por meio da Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal, e Certidão de Quitação da Dívida Ativa da união, fornecida pela Procuradoria da Fazenda Nacional, com prazo de validade em vigor (Inexistindo prazo de validade nas Certidões, serão aceitas aquelas cujas expedições/emissões não ultrapassem a 60 (sessenta) dias da data final da entrega dos envelopes);
- e.** Comprovante de regularidade relativa à seguridade social, com apresentação da Certidão Negativa de Débito, fornecida pelo **INSS**, com prazo de validade em vigor;
- f.** Comprovante de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**F.G.T.S.**), com a apresentação do Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal, com prazo de validade em vigor.

8.5 – DA REGULARIDADE TRABALHISTA (Art. 29 da Lei n.º 8.666/93):

Comprovante de regularidade com a justiça do trabalho mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**.

8.6 DOS DEMAIS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO:

Declaração de Não Empregar Menor – Declaração assinada por representante legal do licitante de que não outorga trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de 18 (dezoito) anos, e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, cumprimento do disposto no Inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal (**ANEXO IV**).

8.7– Os documentos citados deverão ser apresentados em original ou cópia devidamente autenticada em cartório da cidade de domicílio da empresa ou do domicílio do SAMAE, ou por servidor desta autarquia no ato da Sessão Pública, dentro de seus respectivos prazos de validade.

8.8 – As Microempresas (M.E.) ou Empresas de Pequeno Porte (E.P.P), deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição (artigo 43 da Lei Complementar n.º 123/2006).

8.9 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de cinco dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual Período, a critério da administração pública, para regularização da documentação (artigo 43, § 1º da Lei Complementar n.º 123/2006).

8.10 – A não regularização da documentação, no prazo previsto no edital, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

8.11 – Comprovação de aptidão para desempenho da atividade objeto desta licitação, através de, no mínimo, 03 (três) atestados de capacidade técnica em nome da empresa licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, compatível com os serviços ora licitados.

8.12 – Atestado de VISITA TÉCNICA fornecido pelo SAMAE, registrando que a empresa licitante, efetivamente visitou as suas dependências e tomou conhecimento da sua estrutura física e de suas necessidades. Este documento poderá ser substituído por uma declaração de pleno conhecimento das instalações e das necessidades desta

8.2. JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.2.1 – As propostas contidas nos envelopes nº 02, serão examinadas e rubricadas pelos membros da Comissão de Licitações e pelos representantes legais dos licitantes, procedendo, a seguir à leitura dos preços e demais condições.

8.2.2 – Critérios para julgamento da Proposta Comercial

8.2.3 - Julgamento da proposta comercial

8.2.4 – Desclassificação

8.2.4.1 – Serão desclassificadas as propostas que:

- a) não obedecerem às condições estabelecidas neste Edital;
- b) propostas com valor superior ao praticado no mercado ou preços manifestamente inexequíveis. A Administração poderá, na hipótese de considerar manifestadamente inexequível a proposta, solicitar justificativa para avaliação da capacidade de realização do objeto do contrato, através de documentos que comprovem a exequibilidade.

8.2.5 - No caso de empate, será adotado o seguinte procedimento:

8.2.5.1 - Na situação em que duas ou mais empresas apresentarem o mesmo valor, e dentre elas estiver uma enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, esta será considerada vencedora (se dentre elas existirem duas ou mais empresas assim qualificadas, a classificação será decidida por sorteio).

8.2.6 - Nas situações em que duas ou mais propostas de licitantes não enquadrados como microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem o mesmo valor, a classificação será decidida por sorteio, a ser realizado na própria sessão de julgamento da TOMADA.

8.2.6.1 - Quando as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte **forem de até 10 %** (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta também não se enquadre nessas categorias, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- b) Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do tópico anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no limite estabelecido no edital, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;
- d) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

8.2.7 - As propostas que não atenderem às exigências deste Edital, serão desclassificadas pela Comissão de Licitações.

8.2.8 – Caso todas as proponentes sejam inabilitadas ou todas as propostas sejam desclassificadas a Comissão de Licitações poderá conceder prazo para que as licitantes apresentem nova documentação ou novas propostas, conforme disposto no § 3º, do Art. 48 da Lei Federal das Licitações Nº 8.666/93 e demais alterações posteriores.

8.2.9 - À Comissão de Licitação é facultado solicitar esclarecimentos das empresas proponentes com relação aos documentos apresentados, bem como, promover diligências ou solicitar pareceres técnicos destinados a esclarecer a instrução do processo.

8.2.10 – A Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações, juntamente com seu corpo técnico, analisará e verificará a conformidade dos softwares apresentados e, sobre eles, decidirá e se pronunciará em momento oportuno;

8.2.11 – Caso o software apresentado pela empresa licitante não atenda a todos os requisitos descritos no edital, a sua proposta será desclassificada;

8.2.12 - À Comissão de Licitação é facultado solicitar das proponentes, esclarecimentos com relação aos documentos apresentados, bem como, promover diligências ou solicitar pareceres técnicos destinados a esclarecer a instrução do processo.

8.2.13 – A ausência de representante da licitante na prova de conceito ensejará desclassificação da proposta de preços.

8.2.14 - O licitante deverá instalar a ferramenta, em equipamento próprio, para demonstração das funcionalidades do sistema aos membros da equipe técnica do SAMAE. Esta equipe fará uma avaliação da ferramenta e confrontará suas funcionalidades com os requisitos especificados no **TERMO DE REFERÊNCIA**.

8.2.15 - A não demonstração de atendimento a quaisquer dos requisitos exigidos implicará na desclassificação imediata da proponente no certame.

8.2.16 - Poderão as licitantes, comparecer com técnicos devidamente capacitados para desenvolver as atividades de demonstração solicitadas.

8.2.17 - Fica reconhecido o direito dos licitantes concorrentes de acompanharem os procedimentos relativos à prova de conceito.

8.2.18 - Os licitantes que forem assistir a prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata.

8.2.19 - Se o licitante for aprovado na prova de conceito e sua proposta estiver em conformidade com este Edital, ela será aceita, caso ele seja reprovado, sua proposta será desclassificada e será convocado o licitante classificado em segundo lugar e assim sucessivamente.

8.2.20 - Da sessão pública para a abertura do envelope de “Proposta” e da realização “Prova de Conceito” serão lavradas atas que conterão as principais ocorrências da reunião, inclusive eventuais manifestações dos interessados. As atas serão assinadas pelos membros da Comissão de Licitação e pelos representantes dos proponentes

9 – DA ABERTURA DO ENVELOPE

No dia, local e hora designados no preâmbulo deste edital, a Comissão de abertura e julgamento de Licitações fará a abertura do envelope.

9.1 – Os envelopes serão abertos pelo Presidente da Comissão, no dia, hora e local estipulados no preâmbulo deste edital e todas as folhas serão rubricadas por este e pelos membros da Comissão de Licitações, ficando à disposição dos licitantes para que possam os mesmos assim procedam.

9.1.1 – A critério da Comissão de abertura e julgamento de Licitações, o resultado do julgamento da licitação poderá ser divulgado na própria sessão de abertura dos envelopes de propostas.

9.1.2 – Todos os documentos, depois de rubricados, deverão ser examinados pelos membros da Comissão de abertura e julgamento de Licitações e pelos licitantes presentes, atos estes que serão consignados em ata circunstanciada, assinada por todos os presentes, assim como as impugnações, soluções e manifestações de não concordância para o prosseguimento do processo licitatório.

9.1.3 – É de 05 (cinco) dias úteis o prazo para a interposição de recursos contra o julgamento das propostas, caso não haja a desistência expressa dos licitantes.

9.1.4 – O recurso deverá ser apresentado na seção de Protocolo da SAMAE, no prazo legal, não sendo aceitos os recursos encaminhados via fax, e-mail ou qualquer outro meio ou forma, que não o protocolo regular.

9.1.5 – A interposição de recursos pelos licitantes será comunicada a todos os licitantes para o exercício do direito de impugnação.

9.1.6 – Estarão classificados os licitantes que atenderem a todas as exigências contidas na CLÁUSULA QUINTA.

9.1.7 – É facultado à Comissão de abertura e julgamento de Licitações, no caso de desclassificação de todas as propostas, convocar os participantes para no prazo de 03 (três) dias úteis, apresentarem nova documentação ou outras propostas escoimadas das causas da desclassificação, nos termos do § 3º do Artigo 48 da Lei Federal nº 8.666/93.

10 – JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1 – As propostas serão julgadas levando-se em consideração o menor dispêndio para o SAMAE e a conformidade do sistema ofertado com o que se espera dele.

10.2 – Será considerado vencedor do certame o licitante que apresentar a proposta de mais vantajosa para a administração do SAMAE e comprovar para prestação dos serviços.

10.3 – A ata de julgamento deverá ser assinada por todos os membros da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações, terão acesso todos os licitantes quando da divulgação do resultado.

10.4 – No caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, conforme estabelece o § 2º do Artigo da Lei Federal nº 8.666/93. 7.5 – Não será levada em consideração para efeito de julgamento, a proposta que contenha vantagem não prevista neste ato convocatório.

11 – DA DEMONSTRAÇÃO DO SOFTWARE E PROVA DE CONCEITO

11.1 - Após a classificação das propostas, a licitante detentora da melhor proposta será convocada para, em até dois dias úteis, a partir da convocação, participar de uma sessão de demonstração do sistema em todos os seus módulos, com o intuito de comprovar para a administração do SAMAE que o software atende plenamente ao objeto do certame e para Prova de Conceito e Verificação de Conformidade. Se a administração entender que o software ofertado não corresponde às suas necessidades e expectativas, a proposta será desclassificada e a empresa cuja proposta foi classificada em 2º lugar será

convocada para fazer a sua demonstração, e assim sucessivamente, até que se verifique a proposta que melhor atenda às necessidades do SAMAE e, por conseguinte, o objeto do certame.

12 – DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

12.1 – Após o julgamento das propostas, e decorrida a fase recursal, com o devido julgamento de eventuais recursos apresentados, será o processo licitatório submetido à homologação da autoridade superior, o Sr. Diretor.

1.2 – Homologada esta licitação, o seu objeto será adjudicado e contratado com a licitante que for declarada vencedora do certame, observando o critério de julgamento fixando no edital.

13 – CONTRATO

13.1 – O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE, na qualidade de contratante, convocará o adjudicatário, nos termos e para efeito do Artigo 64 da Lei Federal nº 8.666/93, para assinar o Contrato, conforme minuta anexa, no prazo e forma estabelecidos no subitem 3.1, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, aplicando multa de 10% sobre o valor global da proposta apresentada.

13.2 – Recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, conforme estabelecido no item anterior caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 e indicados no presente edital.

13.3 – Na hipótese do adjudicatário se recusar a assinar o Contrato, a Administração procederá à convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, obedecidos ao disposto no § 2º do Artigo 64 da Lei Federal nº 8.666/93.

13.4. – Os documentos citados no item 5.1 deverão ser apresentados em original ou cópia devidamente autenticada em cartório competente ou por servidor desta autarquia no ato da Sessão Pública, dentro de seus respectivos prazos de validade.

13.5 – O contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto adjudicado, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.6 – O contrato é regulado pelas suas cláusulas, pelos preceitos do direito público e pelo disposto na Lei Federal nº 8.666/93, aplicando-se subsidiariamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

14 – INADIMPLENTO E SANÇÕES

14.1 – Na ocorrência de inadimplência contratual de que possa ser responsabilizada a Contratada, ficará a mesma incurso nas seguintes penalidades e sanções: • Advertência; • Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta; • Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SAMAE, pelo prazo de até 02 (dois) anos consecutivos; • Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação perante o SAMAE.

15 – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

15.1 – Dos atos praticados com respeito a esta licitação, cabe o prazo de 05 (cinco) dias úteis RECURSO, nos casos de:

15.1.1 – Desclassificação de licitante;

15.1.2 – Julgamento de proposta;

15.1.3 – Anulação ou revogação desta licitação;

15.1.4 – Rescisão do contrato e/ou aplicação das penas de advertência ou de multa;

15.1.5 – Suspensão temporária.

15.2 – Das decisões relacionadas com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico, cabe representação no prazo de 02 (dois) dias úteis contados da respectiva intimação do ato;

15.3 – No caso específico da aplicação da pena de declaração de inidoneidade esta somente poderão ser aplicadas pela autoridade superior, dela cabendo o Pedido de Reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da intimação do ato;

15.4 – Os recursos previstos no presente edital terão efeitos suspensivo;

15.5 – O recurso será interposto pelo licitante que assim desejar, dirigindo ao Sr. Diretor da autarquia, por intermédio do Presidente da Comissão de Abertura e Julgamento de Licitações, podendo os seus membros, por maioria de votos reconsiderarem sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, e/ou, não reconsiderando sua decisão, fazer subir os autos de Recurso à autoridade superior, o que neste caso, esta autoridade proferirá sua decisão dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do recurso.

15.6 – Interposto o recurso, será comunicado aos demais licitantes, que poderão impugná-lo no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

15.7 – Num prazo de recurso, representação ou pedido de reconsideração se inicia ou corre sem que os autos do processo estejam com vista franqueada ao interessado.

15.8 – Não serão aceitos recursos interpostos via fax, e-mail ou qualquer outro meio ou forma, que não o protocolo regular que deverão ser efetuados no protocolo do SAMAE, no prédio sede desta autarquia sita à Rua Travessa da Imigração, nº 1016 – Centro – Urussanga - SC.

16 – DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 – A apresentação de envelopes importará, por si só, na aceitação tácita pela licitante, de todas as condições do Edital, e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

16.2 – Decairá do direito de impugnar os termos desta licitação, aquele que a aceitando sem objeção, venha apontar, depois do julgamento, falhas ou irregularidades que teriam viciado o processo licitatório, hipótese em qual interposição não terá efeito de recurso.

16.3 – Será proibida a utilização de telefone celular durante a sessão de abertura do(s) envelope(s).

16.4 – Eventuais omissões no Edital, bem como todos os atos no presente certame, serão dirimidas e praticadas conforme princípios e preceitos da Lei Federal nº 8.666/93, com a redação atualizada, e pelos princípios de direito público.

16.5 – A proposta apresentada na licitação vincula a licitante às condições e especificações nela discriminadas, de tal sorte que eventual contratação observará todas

as condicionantes discriminadas, elencadas e especificadas na respectiva proposta, sem exceção;

16.6 – As dúvidas quanto à interpretação dos termos deste Edital e de seus eventuais anexos, bem como quaisquer incorreções ou discrepância nele encontradas, deverão ser protocolados, por escrito, junto a Diretoria de Compras e Licitações, no prazo de 02 (dois) dias úteis, antes da data limite fixada para entrega dos envelopes.

17 – REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

17.1 – A administração poderá revogar esta licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

18 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 – As despesas decorrentes da contratação correrão por conta das dotações próprias consignadas no orçamento geral do Município relativo ao exercício financeiro de 2018, na classificação orçamentária nº 33.39.11.00.00 Locação de Softwares.

19 – DO SUPORTE LEGAL

19.1 – Esta licitação é regulada pelos seguintes dispositivos legais:

19.1.1 – Constituição Federal;

19.1.2 – Lei Orgânica do Município;

19.1.3 – Lei Federal nº 8.666, de 21/06/93;

19.1.4 – Lei Complementar 123/2006;

19.1.5 – Lei Complementar 147/2014;

19.1.6 - Demais disposições aplicáveis, inclusive subsidiariamente, os princípios gerais de Direito.

20 – ANEXOS

20.1 – Fazem parte integrante e indissociável deste instrumento Convocatório, como se nele estivessem escritos, os seguintes anexos:

20.1.1 – Anexo I – Termo de referência;

20.1.2 – Anexo II – Modelo de proposta de preços;

20.1.3 – Anexo III – Dados do proponente;

20.1.4 – Anexo IV - Declaração de não empregar menor;

20.1.5 – Anexo V – Declaração de enquadramento de ME ou EPP

20.1.6 – Anexo VI – Declaração de renúncia a recursos

20.1.7 – Anexo VII – Termo de contrato

20.1.8 – Anexo VIII - Declaração de Pleno Conhecimento do OBJETO Licitado;

Urussanga, 10 de janeiro de 2018.

FILIPO DE BRIDA

Diretor

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

Especificação Técnica – Especificação dos Serviços

OBJETO

Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga - SAMAE, conforme abaixo:

Item	Especificação	Unid.	Qtde.	Valor Unit. Max. (R\$)
01	Implantação, conversão e treinamento do software de gestão comercial e operacional.	sv	01	20.000,00
02	Locação, Manutenção e suporte técnico mensal do software de gestão comercial e operacional.	meses	12	3.500,00

1 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

1.1 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO

A licitante vencedora ficará responsável em contactar a empresa atual, 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 SAMAE, 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 do SAMAE 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 licitante, 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 licitante deverá disponibilizar no mínimo por 30 dias após a implantação, no mínimo dois técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema.

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

1.2 – TREINAMENTO

A licitante deverá apresentar um plano de treinamento presencial e, se for o caso, remoto, para os usuários do SAMAE, 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.

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

- a) A licitante será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento como: blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;
- b) A licitante 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 do (s) instrutor (es);
- c) A licitante deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não estejam atendendo ou não cumpram satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

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

1.3 - DEMAIS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE

A licitante vencedora 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 do SAMAE;
- 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 do SAMAE;
- 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 o SAMAE, 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.

2 - REQUISITOS TÉCNICOS:

2.1 - 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:
- g.1) Para sistemas baseados em arquitetura:
 - g.1.1) - Apache 2 e PHP 5 ou superior;
 - g.2) - Para sistemas baseados em arquitetura Java:
 - g.2.1) – JSP-Apache Tomcat 8.0 ou superior;
 - h) Executar em sistemas Linux;
 - i) 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.

2.2 - 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.

2.3 - SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS:

O SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) a ser utilizado pela licitante deverá ser Oracle, PostgreSQL, firebird e MariaDB e armazenado nos servidores do SAMAE. Durante a vigência do contrato será de inteira responsabilidade da licitante 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 licitante, 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);

2.4 - ACESSO AOS DADOS:

A equipe de TI (Tecnologia da Informação) do SAMAE 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.

2.5 – MONITORAMENTO:

Com o objetivo de garantir a eficiência do sistema, a licitante 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.

2.6 - 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 do SAMAE. A licitante deverá fornecer a especificação técnica dos equipamentos necessários para a perfeita execução da aplicação e do SGBD (sistema gerenciador de banco de dados).

3 - REQUISITOS FUNCIONAIS:

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

3.1 - 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:

3.1.1 – 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.

3.1.1.1 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios

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

3.1.1.2 - 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.

3.2 – 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:

3.2.1 – 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.

3.2.2 – 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.

3.2.3 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL – com no mínimo os seguintes dados:

- a) Tipo de Localização;
- b) Localização Física (ponto geográfico da cidade, distrito, setor, quadra);

3.2.4 – 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.

3.2.5 - REDE – com no mínimo os seguintes dados:

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

3.2.6 - 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;

3.2.7 - 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;

3.2.8 – 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.

3.2.9 - 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.

3.3 – 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:

3.3.1 – 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 independente 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.

3.3.1.1 - 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.

3.3.2 - 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 possam falta de integridade de informação.

3.3.2.1 - 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.

3.4 INTEGRAÇÃO SISTEMA DE LEITURA X EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS

O SAMAE 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:

3.4.1 – 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 leitorista navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada quadra, para escolher os registros requeridos;
- d) Possibilitar ao leitorista 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 leitorista 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 anterior, 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.

3.4.1.1 - 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 leitorista 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 o SAMAE 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.

3.5 - 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:

3.5.1 – 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 e-mail;
 - 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.

3.5.2 - GERÊNCIA DE FATURAS

- a) Permitir gerar arquivos para a impressão de fatura através de um terceiro, de acordo com layout específico definido pelo SAMAE;
- b) Funcionalidade que possibilite enviar por e-mail arquivo de impressão de fatura (fatura em PDF);
- c) Funcionalidade que possibilite gerenciar a forma de entrega da fatura, se esta será: física, física/e-mail ou e-mail;
- d) Permitir que após o encerramento de cada grupo de faturamento, seja gerada a fatura em PDF e posteriormente enviada por e-mail automaticamente, aos clientes que optaram por receberem suas faturas nesta modalidade, com possibilidade de parametrização dos dados de e-mail: 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 e-mail das faturas pendentes do cliente, utilizando a mesma interface do sistema, obtendo os dados para o envio do e-mail 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.

3.5.3 - 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.

3.5.4 - 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.

3.5.5 - 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.

3.6 – ARRECADAÇÃO:

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

3.6.1 - 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 SAMAE em terminal instalado nas dependências do SAMAE 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.

3.6.2 - 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.

3.6.3 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios:

3.6.3.1 – 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.

3.6.3.2 - 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 SAMAE, 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.

3.6.3.3 - 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).

3.7 – CONTABILIDADE:

O software de gestão comercial e operacional proposto deve funcionar de modo integrado com outros softwares de gestão administrativa e possibilitar realizar os lançamentos contábeis de acordo com a estrutura do plano de contas definido pelo SAMAE. Desta forma o software de gestão comercial e operacional de saneamento deve possuir um módulo de contabilidade totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação e de forma integrada realizar os respectivos lançamentos contábeis, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

3.7.1 – REQUISITO FUNCIONAL CONTABILIDADE:

- a) Cadastro do plano de contas contábeis relacionando cada serviço lançado em conta com uma conta contábil, possibilitando cadastrar as contas do passivo, ativo, receitas e custos.
- b) Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que executar o fechamento mensal contábil. Sendo que esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, de forma estruturada e organizada, ou seja, os múltiplos lançamentos a débito e a crédito no plano de contas cadastrado, onde a posição obtida deve ser congelada.

3.7.2 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na tela e Relatórios;

- a) Relatório de Posição das Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os clientes do SAMAE. Demonstrado a posição detalhada de todas as faturas pendentes para cada cliente, sendo que devem ser evidenciados: o número da fatura, a referência mensal das faturas, a data de vencimento, o valor total da fatura, o valor de juros faturados e a faturar, o valor de serviços, o valor parcelado, o saldo contábil e o saldo financeiro;
- b) Gerar relatório resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, devendo demonstrar as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados:
 - b.1) Código;
 - b.2) Descrição;
 - b.3) Título;
 - b.4) Saldo anterior;
 - b.5) O valor faturado no mês;
 - b.6) O valor pago no mês;
 - b.7) O valor parcelado;
 - b.8) O valor cancelado;
 - b.9) O valor devolvido;
 - b.10) O valor de imposto;
 - b.11) O valor de tarifa;
 - b.12) O saldo atual da conta.
- c) Emissão de relatório de resumo de faturamento que visa demonstrar de forma consolidada os dados de faturamento apurados em um determinado mês, sendo que o relatório deve demonstrar no mínimo os seguintes dados:
 - c.1) Quantitativo de faturas emitidas, sendo que abertura do quantitativo deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE) e deve evidenciar a quantidade de faturas emitidas: com cobrança de água, para unidades de consumo que possuem hidrômetro, para unidades de consumo clientes SAMAE que não possuem hidrômetro e com cobrança de esgoto.

- c.2) Volume faturado de água em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descritas na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE) e deve evidenciar o volume faturado: com hidrômetros, sem hidrômetro, efetivamente lido, pelo consumo médio, pelo consumo informado, pelo consumo médio e pelo consumo mínimo.
- c.3) Volume faturado de esgoto em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE).
- c.4) O valor de faturamento sendo que abertura do valor faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE) e deve evidenciar o valor do faturamento: de água com e sem hidrômetro, de esgoto, de serviços, de multas e juros, de impostos retidos, de abatimentos e descontos concedidos.
- c.5) Apresentar o total de faturamento bruto por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE);
- c.6) Apresentar os valores de cancelamentos por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE);
- c.7) Apresentar o total de faturamento líquido por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE);
- c.8) Apresentar os valores de impostos de PIS e CONFINS a serem pagos com base no faturamento líquido.
- c.9) Apresentar os valores de parcelamento realizados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE).
- d) Relatório que visa demonstrar de forma detalhada os serviços faturados e os respectivos valores em um determinado mês, sendo que os valores dos serviços devem ser apresentados segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública e demais descrita na Resolução Ares-PCJ e Regulamento de Serviços do SAMAE).
- e) Relatório mensal de todas as unidades de consumo dos clientes do tipo pessoa jurídica, que tiveram dedução na fatura, referentes a retenção de impostos, sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: matrícula da unidade, nome do cliente morador, nome do cliente proprietário, CNPJ do cliente morador, CNPJ do cliente proprietário, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto.

3.7.3 - REQUISITOS ESPECIAIS:

- a) Integração com o Sistema de Contabilidade, através da geração de arquivo contendo os lançamentos contábeis gerados.

3.8 – 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:

3.8.1 – 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.

3.8.2 - 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 SAMAE, 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 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).
- i) Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de geração do reparcèlement 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 reparcèlement;
 - i.2) Valor mínimo para o parcelamento;
 - i.3) Número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcèlement de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
 - i.4) Número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcèlement 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 reparcèlement 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 reparcèlement de débito para clientes que não possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);
 - i.7) Valor mínimo por parcela do reparcèlement;
 - i.8) Se é obrigatório parcela à vista (entrada) para o reparcèlement;
 - i.9) Número de dias máximo para o pagamento da parcela à vista do reparcèlement;
 - i.10) Quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcèlement.
 - i.11) Nome completo do responsável por parte do SAMAE, que será impresso no termo de negociação do reparcèlement.
- j) Funcionalidade que possibilite realizar o reparcèlement de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcèlement 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 reparcèlement;
 - j.2) Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcèlement de débito;
 - j.3) O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcèlement;
 - 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 reparcèlement a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;
 - j.6) Atualizar a situação das faturas adicionadas no reparcèlement para “parcelada”.

- k) 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;
- l) 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;
- m) Permitir realizar o cancelamento automático dos parcelamentos, 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 parcelamento, devem retornar à situação original antes da realização do parcelamento;
- n) Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura;
- o) 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;
- p) Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela à vista referente a antecipação do parcelamento negociado.

3.8.3 – 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.

3.8.4 - 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 CISAM e Regulamento de Serviços do SAMAE) 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;

3.8.5 - 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 serviço, que registre a cancelamento do comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e o parecer informado pelo usuário;

3.8.6 - 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.

3.8.7 – INFORMAÇÕES PRODUZIDAS – CONSULTAS NA TELA E RELATÓRIOS:

3.8.7.1 – 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.

3.8.7.2 - 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) Reparcimento 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 reparcimento é gerado;

- f) Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que o parcelamento 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 parcelamento gerado.

3.8.7.3 - CARTAS DE COBRANÇA:

- a) Geração de arquivo “txt” para remessas de cartas de cobrança, possibilitando a impressão de acordo com layout específico do SAMAE;
- 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.

3.8.7.4 - 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.

3.8.8 - 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.

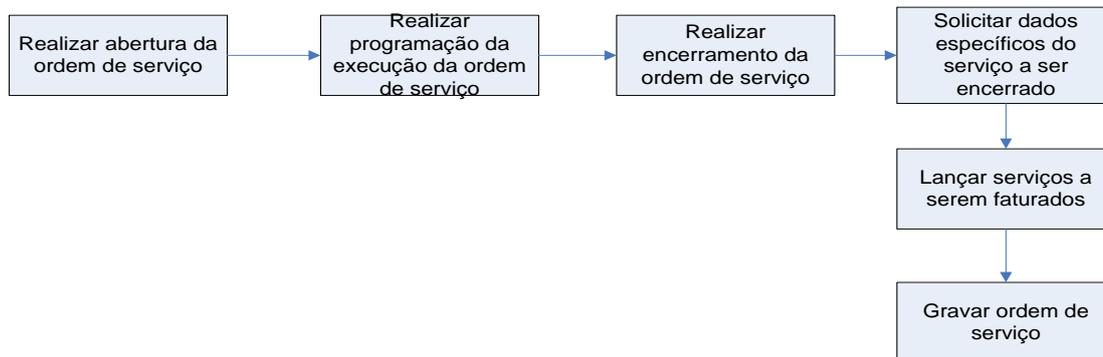
3.9 - OPERACIONAL:

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 SAMAE, registrando toda movimentação das solicitações de serviço de campo e serviços administrativos, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

3.9.1 – 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 e-mail, devendo ser possível definir para quais serviços devem ser enviados e-mails no momento da abertura da ordem de serviço, sendo possível definir quais serão os destinatários dos e-mails 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 SAMAE. 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 SAMAE:



- 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 SAMAE 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 ressaltado 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 pelo SAMAE 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.

3.9.2 - 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 ao SAMAE 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:

3.9.2.1 - 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 SAMAE, 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 SAMAE;
- 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 SAMAE, 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.

3.9.3 - 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.

3.9.4 - 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.

3.9.5 – 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.

3.9.6 - 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;

3.9.7 – 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.

3.9.8 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consulta na tela e relatórios:

3.9.8.1 - 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”, “e-mail”, “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.

3.9.8.2 - GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE LIGAÇÃO DE ÁGUA:

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

3.9.8.3 - GERENCIAR EXECUÇÃO DE CORTE LIGAÇÃO DE ESGOTO:

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

3.9.8.4 – 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.

3.9.9 - 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.

3.10 – 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:

3.10.1 – REGISTRO DE ATENDIMENTO - FUNCÇÕES SUPORTADAS:

- a) Possibilitar o registro de todos os atendimentos realizados aos clientes do SAMAE, 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 e-mail 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.

3.10.2 - 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 SAMAE.

3.10.3- 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 e-mail das faturas pendentes do cliente, através de recurso na própria tela de consulta das faturas, obtendo os dados para o envio do e-mail 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.

3.10.4- 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.

3.10.5- 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.

3.10.6- 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 “e-mail” uma ordem de serviço finalizada, com as informações da execução do serviço.

3.10.7- 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;

3.10.8- 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.

3.10.9- CLIENTES EVENTUAIS - CADASTRO:

- a) Possibilidade de cadastrar clientes que não são considerados unidades de consumo, porém eventualmente contratam serviços do SAMAE 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.

3.10.10 - 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.

3.10.11 - 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.

3.10.12 - 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.

3.10.13 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios:

3.10.13.1 - 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

3.10.13.2 - 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.

3.10.13.3 - 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: Nº 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, e-mail, 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.

3.10.13.4 - 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.

3.10.13.5 - 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);

3.10.13.6 - 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.

3.10.13.7 – 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.

3.10.13.8 – 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.

3.10.13.9 – 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, suspensa para encerramento, suspensa 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, e-mail, 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.

3.10.13.10 – 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, e-mail, 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.

3.10.13.11 – 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 e-mail 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.

3.10.13.12 – 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.

3.10.13.13 – 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.

3.10.13.14 – 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 SAMAE.

3.11 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 ao SAMAE 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:

3.11.1 – 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.

3.11.2 - REQUISITO FUNCIONAL: PAINEL DE CHAMADA DE SENHAS (TV):

- a) Possuir uma interface para painel de chamada de senhas, dispendo 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.

3.11.3 – 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.

3.11.4 - 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.

3.11.5 - 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 opinômetro. Opiniômetros são utilizados para a aferição da qualidade do atendimento a ser realizada pelo atendente do SAMAE, 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 SAMAE.

3.11.6 - 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.

3.11.7 - 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.

3.11.8 - 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.

3.12 - AUTO-ATENDIMENTO (TOTEM)

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um módulo de auto-atendimento 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 auto-atendimento do software deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que serão executadas diretamente pelos clientes consumidores a partir de terminais de auto-atendimento 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:

3.12.1 - 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 e-mail;
- 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 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;

3.12.2 – 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.

3.13 - AUTO-ATENDIMENTO INTERNET:

O software de gestão comercial e operacional deve possuir um módulo de auto-atendimento 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 SAMAE, possibilitando a integração do site do SAMAE com o software de gestão comercial e operacional, disponibilizando no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.13.1 – 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.

3.13.2 - 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.

3.13.3 – 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.

3.14 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:

3.14.1 – 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 uma 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 de 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.

3.15 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.

3.15.1 - FUNCÕES 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 do SAMAE 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: e-mail, sms, sedex, carta registrada, etc...);

3.15.2 - REQUISITO FUNCIONAL:

- a) Permitir configurar, através de parâmetros de sistema os seguintes dados: servidor, porta e senha do protocolo “smtp”, nome e endereço de e-mail 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.

3.15.3 – 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 e-mail;
- 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 e-mails aos usuários envolvidos nos processos sempre que houver uma tramitação no processo, inclusive para a pessoa (remetente) que possuir e-mail em seu cadastro;
- l) Disponibilizar um link no corpo do e-mail 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 SAMAE;
- 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 SAMAE, 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”;

3.14.4 – 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.

3.15 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:

3.15.1 - 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.

3.15.2 - INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas na Tela e Relatórios:

- a) Permitir imprimir os cubos gerados.

3.15.3 - REQUISITOS ESPECIAIS:

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

3.16 - 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:

3.16.1 – 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 recoleta de análise, possibilitando gerar ou cancelar a recoleta 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.

3.16.2 - 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.

4 - REQUISITOS DE PERFORMANCE:

4.1 – 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 pelo SAMAE, 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 10.000 (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.

5 - MANUTENÇÃO E SUPORTE DO SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL

A licitante 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 pelo SAMAE, no momento de sua abertura do chamado, podendo ser alterada de comum acordo entre a Contratada e o SAMAE. 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 SAMAE, 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 SAMAE. 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 SAMAE. Estas horas de customização não poderão ultrapassar o limite de horas estipulado no item 03 do objeto desta licitação.

6 – DOCUMENTAÇÃO DO SOFTWARE

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

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

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

Razão Social: _____

Endereço: _____, nº _____

Município: _____ Estado: _____ CEP: _____

Fone: (____) _____ Celular: (____) _____

Valor da implantação.....R\$
_____(_____)

Valor do treinamento.....R\$
_____(_____)

Valor da mensalidade.....R\$
_____(_____)

Valor total da proposta.....R\$
_____(_____)

Validade da Proposta: _____

Condições de Pagamento: _____

Prazo de Início de Serviços: _____

_____, ____ de _____ de 2018.

Carimbo/Assinatura

ANEXO III
DADOS DO PROPONENTE
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

a) Dados da empresa proponente

1. Razão Social:
2. Endereço:
3. Cidade:
4. Estado:
5. CEP:
6. Inscrição no CPF/CNPJ:
7. Inscrição Municipal:
8. Inscrição Estadual:
9. Telefone: (
10. Fax:
11. Nome do Banco, agencia bancaria e número da conta bancaria;

b) Dados do representante legal que assinará o contrato

1. Nome:
2. Nacionalidade:
3. Profissão:
4. Estado civil:
5. CPF:
6. RG:
7. Endereço:
8. Bairro:
9. Cidade:
10. Estado:
11. CEP:

c) Declaração

Declaro expressamente e sob as penas da Lei, que não estou(amos) impedido(s) de contratar com a Administração Pública direta ou indiretamente e que não fui(omos) declarado(s) inidôneo(s) pelo Poder Público, de quaisquer esferas da Federação e não me(nos) encontro(amos), nos termos da legislação em vigor ou deste instrumento convocatório, sujeito(s) a qualquer outro fato ou circunstância que possa impedir a minha(nossa) regular habilitação na presente licitação.

_____, ____ de _____ de 2018.

Carimbo/Assinatura

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

O proponente _____, inscrito no CPF/CNPJ sob nº _____, declara, sob as penas da lei, para fins desta licitação, que cumpre com o disposto no inciso XXXIII, do Artigo 7º da Constituição Federal de 05/10/1988, que determina a “proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre, aos menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

_____, ____ de _____ de 2018.

Carimbo/Assinatura

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO DE ME OU EPP
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ declara sob as penas da lei, que fez a adesão ao sistema do “Simples Nacional”, estando atualmente na condição de Micro empresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, estando apta, portanto, a receber o tratamento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e Lei Complementar 147/2014 com relação ao Processo Licitatório TOMADA DE PREÇOS Nº 01/2018, do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, estando ciente da responsabilidade administrativa, civil e penal de tal declaração.

_____, ____ de _____ de 2018.

Carimbo/Assinatura

OBS.(Este documento deverá estar acompanhado de documento que comprove a opção ao sistema do “SIMPLES Nacional” da Secretaria da Receita Federal do Brasil).

(opcional)

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE RECURSOS
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

O licitante _____, participante do presente procedimento licitatório, declara, na forma e sob as penas impostas pela Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, que não pretende recorrer da decisão da Comissão de abertura e julgamento de Licitações que analisou e julgou as propostas e documentação das empresas licitantes, renunciando expressamente, ao direito de recurso da fase de julgamento e ao respectivo prazo e concordando com o prosseguimento do procedimento licitatório.

_____, ____ de _____ de 2018.

Carimbo/Assinatura

ANEXO VII
TERMO DE CONTRATO Nº ___/2018

TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

Pelo presente instrumento contratual, de um lado o **SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE URUSSANGA-SAMAE**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF sob o nº 86.532.520/0001-60, com sede a Rua Travessa da Imigração, nº 1016 – Centro – Urussanga, Estado de Santa Catarina, neste ato representado por seu Diretor, Sr. FILIPO DE BRIDA, portador do CPF/MF nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE e de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede à _____, na cidade de _____, Estado de _____, neste ato representada pelo Senhor _____, brasileiro, _____, portador do CPF nº _____ e do RG nº _____, residente e domiciliado à _____, a seguir denominado simplesmente CONTRATADO, por este instrumento resolvem contratar a prestação dos serviços objeto deste, nas condições fixadas neste instrumento convocatório.

CLÁUSULA I – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

CLÁUSULA II – DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços serão prestados conforme a necessidade da contratante, conforme descritos no anexo I.

CLÁUSULA III – DOS VALORES

3.1 _____ – Pelos serviços referidos na cláusula anterior, a CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO os seguintes valores:

Implantação.....R\$ _____ (_____),
Locação.....R\$ _____
_____(_____),

Valor _____ Global.....R\$
_____ (_____),

Nos valores acima devem estar inclusos, além do lucro, as despesas que estejam direta ou indiretamente ligadas a execução do contrato, e demais descontos de impostos devidos e contribuições devidas, relacionadas com o mesmo.

CLÁUSULA IV – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

4.1 – Os pagamentos serão efetuados em até 10 (dez) dias após o fechamento de cada mês, mediante a apresentação da competente Nota Fiscal eletrônica de Serviços, devidamente atestada pelo departamento de Logística do SAMAE.

4.2 - Os valores são fixos e irremovíveis, podendo, ao final do primeiro período de vigência, ser aplicado, a título de atualização financeira, o índice inflacionário medido pela IGPM para o período, se preenchidas todas as formalidades legais.

CLÁUSULA V – DO PRAZO CONTRATUAL

5.1 – O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja interesse de ambas as partes.

CLÁUSULA VI – DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

6.1 – O CONTRATADO reconhece por este instrumento que é o único e exclusivo responsável por danos ou prejuízos que possam causar à CONTRATANTE, coisas ou pessoas de terceiros, correndo às suas expensas, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, ressarcimento ou indenização que tais danos ou prejuízos, nos termos do Código Civil Brasileiro e legislação pertinente.

6.2 – A CONTRATANTE, através dos departamentos competentes, poderá em qualquer ocasião, exercer a mais ampla fiscalização dos serviços, reservando-se o direito de rejeitá-los a seu critério, quando não forem considerados satisfatórios, devendo o CONTRATADO refazê-los às suas expensas.

CLÁUSULA VII – DAS PENALIDADES

7.1 – Fica estipulada a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, na qual incorrerá, em benefício da parte inocente, a qual infringir qualquer das cláusulas e condições previstas neste contrato, incidindo em inadimplência, ou der causa a sua rescisão.

7.2 – Na ocorrência de inadimplência contratual de que possa ser responsabilizada o CONTRATADO, ficará a mesma incurso nas seguintes penalidades e sanções: I – advertência II – multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta;

III – Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a SAMAE, pelo prazo de até 02 (dois) anos consecutivos; IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto

perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação perante o SAMAE.

7.3 – O valor das multas aplicadas será devidamente corrigido pelo índice legal vigente, até a data de seu efetivo pagamento, e recolhido aos cofres do SAMAE dentro de 03 (três) dias da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial.

CLÁUSULA VIII – DA RESCISÃO CONTRATUAL

8.1 – Ante a falta de interesse das partes na manutenção do presente instrumento as mesmas poderão solicitar a rescisão contratual por meio da prévia notificação escrita, protocolada na seção de protocolo do SAMAE ou enviada ao endereço do CONTRATADO via carta com aviso de recebimento, com 60 (sessenta) dias de antecedência, ficando ambas as partes isentas de quaisquer ônus ou responsabilidades, mas mantidos os serviços, obrigações e os pagamentos durante esse período de 60 dias.

8.2 – O CONTRATADO reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa de acordo com o disposto no artigo 77, da Lei Federal nº 8666/93 e alterações.

CLÁUSULA IX – DOS RECURSOS FINANCEIROS

9.1 – As despesas decorrentes da contratação correrão por conta das dotações próprias consignadas no orçamento geral do SAMAE relativo ao exercício financeiro de 2018, na classificação orçamentária nº. 33.90.39.11.00.00 Locação de softwares.

.

CLÁUSULA X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 – Aplica-se, no que couber, o disposto no artigo 79, da Lei Federal 8666/93, bem como outros dispositivos legais previstos na aludida Lei.

10.2 – Para os casos omissos neste contrato prevalecerão as condições e exigências da respectiva licitação e demais disposições em vigor.

10.3 – O CONTRATADO assume a exclusiva responsabilidade pelo pagamento de salários, encargos trabalhistas e previdenciários advindos da legislação vigente, sendo que o pessoal por ela designado para trabalhar na execução do objeto deste contrato, não terá vínculo empregatício algum com a SAMAE.

10.4 – O CONTRATADO fica expressamente proibido a subcontratação total ou parcial deste contrato.

10.5 – O CONTRATADO assume total responsabilidade pela execução integral deste contrato, sem direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos não previstos em sua proposta que decorrentes de erro ou omissão de sua parte.

10.6 – O CONTRATADO é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste contrato.

10.7 – As dúvidas surgidas na aplicação deste contrato, bem como os casos omissos serão solucionados pelo Departamento de Compras do SAMAE, ouvidos os profissionais que se fizerem necessários.

10.8 – Prevalecerá o presente contrato no caso de haver divergências ente ele e os documentos eventualmente anexados.

10.9 – Fica eleito o foro da cidade de Urussanga /SC, para solução em primeira instância, de quaisquer questões suscitadas na execução deste contrato não resolvidos administrativamente.

Lido e achado conforme assinam este instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma, as partes e as testemunhas.

Urussanga/SC, ____ de _____ de _____.

Contratante

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE URUSSANGA-
SAMAE
Filipo De Brida
Diretor

Contratado

Empresa:
Responsável:
Função na empresa:

Testemunhas:

(opcional)

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO LICITADO
TOMADA DE PREÇO Nº 01/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação, conversão, treinamento, locação mensal, manutenção, suporte técnico e serviço de customização de **SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL**, na área de saneamento (água e esgoto), não exclusivo, com acesso simultâneo e ilimitado de usuários, para uso do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Urussanga/SC – SAMAE, nos termos do Anexo I – Termo de Referência:

A empresa _____, inscrita no CNPJ Sob nº _____, sediada no endereço (Rua) _____, nº _____ - Bairro: _____, cidade _____, U.F. _____, CEP _____, através de seu representante legal ao final assinado, **DECLARA** para os devidos fins que tem pleno conhecimento dos detalhes dos serviços objeto do presente certame, da estrutura lógica e dos equipamentos que o SAMAE dispõe e, portanto, dispensa a visita técnica.

Sendo a expressão da verdade, firma a presente declaração.

(cidade) _____, ____ de _____ de 2018.

Ass. Representante legal da empresa

Carimbo de CNPJ