



## EDITAL RETIFICADO

### PREGÃO PRESENCIAL Nº 01/19

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DA LICENÇA DE USO DE SOFTWARE POR PRAZO DETERMINADO (LOCAÇÃO), COM ATUALIZAÇÃO MENSAL, QUE GARANTA AS ALTERAÇÕES LEGAIS, CORRETIVAS E EVOLUTIVAS, INCLUINDO, CONVERSÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

#### Processo administrativo nº 21/2019

**Modalidade:** pregão presencial.

**Tipo:** menor preço.

**Critério de Julgamento:** menor preço global.

**Data da realização:** 28/02/19.

**Horário de início da sessão pública do pregão:** 14:00 horas.

**Prazo para Realização da Visita Técnica:** 18/02/19 a 21/02/2019.

**Local:** sede do SAAESP, sita à Rua Malaquias Guerra, nº 37, Centro, São Pedro/SP.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SÃO PEDRO** torna *público para conhecimento dos interessados*, que no local, data e horário indicados neste preâmbulo, realizará licitação na modalidade Pregão Presencial, nos termos da **Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002**, do **Decreto Municipal nº 5.630, de 13 de dezembro de 2013**, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, bem como pelas condições e prazos estabelecidos neste ato convocatório e nos respectivos anexos.

## **1. DOS ANEXOS**

### **1.1. Fazem parte integrante deste edital:**

**Anexo I - Termo de Referência;**

**Anexo II - Declaração de Microempresa / Empresa de Pequeno Porte;**

**Anexo III - Declaração de Habilitação;**

**Anexo IV - Modelo de Proposta Comercial;**

**Anexo V - Declaração de Situação Regular perante o Ministério do Trabalho; e,**

**Anexo VI - Minuta do Contrato.**

## 2. DO OBJETO

**2.1.** A presente licitação tem por objeto a **contratação de empresa para fornecimento da licença de uso de software por prazo determinado (locação), com atualização mensal, que garanta as alterações legais, corretivas e evolutivas, incluindo, conversão, implantação, treinamento, suporte e atendimento técnico, conforme especificações constantes neste termo de referência.**

2.1.1. Para melhor caracterização do objeto a que se destina esta licitação, este edital é composto pelo Termo de Referência que faz parte integrante desta peça e está identificado como **anexo I**.

## 3. DA FORMA DE PARTICIPAÇÃO

**3.1.** Poderão participar deste certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação, e que atendam as exigências de habilitação.

**3.2.** Não será permitida a participação de empresas:

**3.2.1.** Estrangeiras que não funcionem no país;

**3.2.2.** Que se encontrem sob concurso de credores, falência, recuperação judicial, dissolução e liquidação;

**3.2.3.** Suspensas temporariamente para licitar e impedidas de contratar nos termos do art. 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/93;

**3.2.4.** Impedidas de licitar e contratar nos termos do art. 10º da Lei Federal nº 9.605/98;

**3.2.5.** Impedidas de licitar e contratar nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02;

**3.2.6.** Declaradas inidôneas pelo Poder Público e não reabilitadas;

**3.2.7.** Que possuam entre seus sócios, servidor público do SAAESP;

**3.2.8.** Reunidas sob a forma de consórcio, qualquer seja a sua forma de constituição.

**3.3.** As microempresas e empresas de pequeno porte, visando ao exercício da preferência prevista na **Lei Complementar nº 123/06**, deverão firmar **DECLARAÇÃO**, preferencialmente nos termos do modelo estabelecido no **anexo II** deste edital, devendo apresentá-la **fora** do envelope nº 01 – proposta comercial, já na fase de credenciamento.

## 4. DO CREDENCIAMENTO

**4.1.** Para o credenciamento, os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos:

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

b) **Procurador**: instrumento público de procuração *ou* instrumento particular com firma reconhecida do representante legal que o assina, do qual constem poderes específicos para formular ofertas e lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição, bem como praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhada do correspondente documento que comprove os poderes do mandante para a outorga;

4.1.1. O representante legal ou procurador da licitante deverá identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.

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

4.1.3. Encerrada a fase de credenciamento pelo Pregoeiro, não serão admitidos credenciamentos de eventuais licitantes retardatários.

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

4.1.5. Os documentos de que trata a alínea “a” do subitem 4.1 deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas.

4.1.5.1. A autenticação poderá ser feita, ainda, mediante cotejo da cópia com o original, pelo pregoeiro ou pela equipe de apoio.

4.1.5.2. Em todas as hipóteses referidas neste subitem, não serão aceitos protocolos e nem documentos com prazo de validade vencido.

4.2. O licitante também deverá apresentar, ainda na fase de credenciamento, e **fora** dos envelopes nº 01 e 02, uma **DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE QUALQUER FATO IMPEDITIVO À PARTICIPAÇÃO**, preferencialmente, nos moldes do **anexo III** deste edital.

## 5. DOS RECURSOS FINANCEIROS

5.1. A despesa decorrente da contratação ora licitada está estimada em **R\$ 78.319,92 (Setenta e oito mil, trezentos e dezenove reais e noventa e dois centavos)**, e será atendida pela seguinte dotação orçamentária consignada para o exercício de 2019: 03.01.01.17.512.00.37.2.042.01.00.00 – Locação de Equipamentos e Softwares.

## 6. DO SUPORTE LEGAL

6.1. Esta licitação é regulada pelos seguintes dispositivos legais:

- 6.1.1. Constituição Federal;
- 6.1.2. Constituição do Estado de São Paulo;
- 6.1.3. Lei Orgânica do Município de São Pedro;
- 6.1.4. Lei Federal nº 10.520, de 17/07/02;
- 6.1.5. Lei Federal nº 8.666, de 21/06/93;
- 6.1.6. Lei Complementar nº 123, de 14/12/06;
- 6.1.7. Decreto Municipal nº 5.630, de 13/12/13;
- 6.1.8. demais disposições legais aplicáveis à espécie.

## 7. DO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

7.1. Maiores esclarecimentos e informações sobre a presente licitação serão fornecidas pela Divisão de Compras e Licitações do SAAESP, *preferencialmente* através do e-mail [licitacoes@saaesp.sp.gov.br](mailto:licitacoes@saaesp.sp.gov.br).

7.2. Em caso de não solicitação pelos proponentes de esclarecimentos e informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, portanto, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.

## 8. DA ENTREGA DOS ENVELOPES

8.1. Os interessados em participar do presente certame deverão entregar a proposta comercial e a documentação de habilitação, cada uma em envelope fechado e indevassável, contendo os seguintes dizeres no anverso:

**ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA COMERCIAL**

SAAESP  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 01/19

*(razão ou denominação social, endereço, e-mail e telefone)*

**ENVELOPE Nº 02 – HABILITAÇÃO**

SAAESP  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 01/19

*(razão ou denominação social, endereço, e-mail e telefone)*

## 9. DA PROPOSTA DE PREÇO – ENVELOPE Nº 01

9.1. A Proposta de Preço deverá ser formulada em uma via, inserida em envelope fechado, contendo na parte externa o nome da empresa proponente, seu endereço, e-mail e telefone, bem como o número da presente licitação e a indicação do órgão licitante, conforme item 8.1 do edital.

9.2. A Proposta de Preço deverá ser elaborada em língua portuguesa, salvo quanto às suas expressões técnicas de uso corrente, utilizando-se *preferencialmente* o modelo a que se refere o **anexo IV**, datilografado, impresso ou preenchido a mão com letra legível, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas, sem cotações alternativas, datada e assinada pelo representante legal do licitante *ou* seu procurador, devidamente identificado, pelo menos, com o nome completo, nº de inscrição no CPF/MF e nº da cédula de identidade (RG).

9.3. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de enganos, erros ou distrações na apresentação das propostas comerciais, como justificativas de quaisquer acréscimos ou solicitações de reembolsos e indenizações de qualquer natureza.

9.4. Deverão estar consignados na proposta:

9.4.1. A denominação, endereço/CEP, telefone/fax, e-mail e CNPJ do licitante;

9.4.2. Preço(s) do(s) serviço(s).

9.4.2.1. O preço deverá ser cotado:

a) em valor **unitário, total e global**;

b) em moeda corrente nacional, com precisão de três casas decimais;

9.4.2.2. Para os licitantes que fizerem lances será considerado o último valor ofertado.

9.4.3. Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a **60 (sessenta) dias**.

9.4.4. Prazo para conclusão dos procedimentos de implantação, conversão da base de dados existente no SAAESP e disponibilização do software em pleno funcionamento, que deve ser de **90 (noventa) dias**, contados a partir da data de assinatura do contrato.

9.4.5. Descrição completa dos *softwares*, indicando, inclusive, a linguagem utilizada na programação e o banco de dados adotado.

9.4.5. Declaração impressa na proposta de que o(s) serviço(s) ofertado(s) atende(m) todas as especificações exigidas no Termo de Referência – anexo I;

9.4.6. Declaração impressa na proposta de que os preços ofertados contemplam todos os custos diretos e indiretos inerentes ao objeto da presente licitação.

9.4.6.1. Nos preços deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas de custos, como, por exemplo: *embalagem, mão-de-obra, transporte, administração, emolumentos e tarifas, seguros*,

*encargos sociais e trabalhistas, custos e benefícios, taxas e impostos, e quaisquer outras despesas, direta ou indiretamente relacionadas com a execução total do objeto da presente licitação.*

## **10. DA DOCUMENTAÇÃO – ENVELOPE Nº 02**

### **10.1. Os documentos exigidos são os seguintes:**

#### **10.1.1. Habilitação Jurídica**

**10.1.1.1.** Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de *empresário individual*;

**10.1.1.2.** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de *sociedade empresária*;

**10.1.1.3.** Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de *sociedade empresária*;

**10.1.1.4.** Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de *sociedade não empresária*, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

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

#### **10.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista**

**10.1.2.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);

**10.1.2.2.** Prova de **inscrição** no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**10.1.2.3.** Prova de regularidade fiscal emitida pelas Fazendas **Federal, Estadual e Municipal** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, mediante a apresentação das seguintes certidões:

**10.1.2.3.1.** Certidão Conjunta Negativa de Débitos **ou** Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos a Tributos Federais (*inclusive as contribuições previdenciárias*) e à Dívida Ativa da União; e

**10.1.2.3.2.** Certidão de Regularidade do ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Fazenda Estadual **ou** declaração de isenção **ou** de não incidência, assinada pelo representante legal do licitante, sob as penas da lei;

**10.1.2.3.3.** Certidão Negativa **ou** Positiva com Efeitos de Negativa de Tributos Mobiliários, expedida pela Fazenda Municipal;

**10.1.2.4.** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**), mediante a apresentação de CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;

**10.1.2.5.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou de Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho;

### **10.1.3. Qualificação Técnica**

**10.1.3.1.** Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de, pelo menos, 01 (um) **atestado** expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome do licitante.

**10.1.3.2.** Atestado de Visita Técnica;

**10.1.3.2.1.** O licitante interessado em participar deste certame deverá realizar visita técnica de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda informação necessária à elaboração de sua proposta.

**10.1.3.2.1.1.** Todos os custos relacionados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade da licitante.

**10.1.3.2.2.** A visita técnica é **obrigatória** e deverá ser requerida com antecedência junto ao SAAESP, através do telefone (19) 3481-8125.

**10.1.3.2.3.** A visita técnica será agendada para ser realizada do dia **18 de fevereiro de 2019 até 21 de fevereiro de 2019**, durante o horário normal de expediente, com o acompanhamento de servidor público designado pelo SAAESP, o qual certificará a visita, expedindo o necessário Atestado de Visita.

### **10.1.4. Qualificação Econômico Financeira**

**10.1.4.1.** Apresentação de certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a **90 (noventa) dias** da data prevista para a apresentação dos envelopes.

### **10.1.5. Documentação Complementar - Declarações**

**10.1.5.1. Declaração** de que a empresa não possui, em seu quadro de pessoal, trabalhadores menores de 18(dezoito) anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de qualquer trabalho, a menores de 16(dezesseis) anos, conforme determina o art. 27, V, da Lei Federal nº 8.666/93, alterada pela Lei Federal nº 9.854/99, observados, *preferencialmente*, os termos do **anexo V**.

**10.2.** Os documentos de que trata o item **10.1** deverão, conforme o caso, ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas, salvo os documentos obtidos por

meio eletrônico. A autenticação poderá ser feita, ainda, mediante cotejo da cópia com o original, pelo pregoeiro.

**10.2.1.** Em todas as hipóteses referidas neste item, não serão aceitos protocolos e nem documentos com prazo de validade vencido.

**10.3.** Na hipótese de ser a licitante a **matriz**, toda a documentação deverá ter sido expedida em nome desta, e se for à **filial**, toda a documentação deverá ter sido expedida em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**10.3.1.** Caso a licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, **DEVERÁ APRESENTAR TODA A DOCUMENTAÇÃO DE AMBOS OS ESTABELECIMENTOS.**

**10.4.** A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, nos termos do **art. 42 da Lei Complementar nº 123/06.**

**10.5.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, nos termos do **art. 43 da Lei Complementar nº 123/06.**

**10.5.1.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **05(cinco) dias úteis**, a contar da data da publicação do resultado do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do SAAESP, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**10.5.2.** A não regularização da documentação, no prazo previsto no item **10.5.1**, implicará **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

**10.5.3.** Ocorrendo a hipótese do subitem **10.5.2**, será procedida a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, devendo o pregoeiro examinar as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**10.5.3.1.** A convocação para continuação da sessão pública dar-se-á por meio de publicação no **Diário Oficial do Estado de São Paulo.**

## **11. DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO**

**11.1.** A sessão pública para processamento do pregão dar-se-á no dia, horário e local estabelecido no preâmbulo do presente edital, em ato público, iniciando-se pelo credenciamento dos interessados em participar do certame.

**11.2.** Encerrado o credenciamento, os licitantes entregarão ao pregoeiro os envelopes de nº **01** e **02**, referentes à **Proposta de Preço** e **Documentação de Habilitação**, respectivamente, e a **Declaração de Habilitação** a que se refere o **anexo III**.

**11.3.** Iniciada a abertura do primeiro envelope contendo a proposta comercial, será considerada encerrada a fase de credenciamento e, por conseguinte, não será possível a admissão de novos participantes.

**11.4.** O julgamento das propostas será feito pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observadas rigorosamente as especificações constantes deste Edital;

**11.4.1.** Após abertos os envelopes contendo as propostas comerciais, o pregoeiro analisará as propostas, desclassificando aquelas cujo objeto não atenda às *especificações, prazos e condições* fixados no edital, e/ou que apresentem preço ou vantagem baseada exclusivamente nas propostas dos demais licitantes.

**11.5.** Caso o pregoeiro venha a desclassificar todas as propostas, será dado por encerrado o certame, lavrando-se ata do ocorrido.

**11.6.** No tocante aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se às correções no caso de eventuais erros.

**11.7.** As propostas classificadas serão selecionadas para a etapa de lances, observados os seguintes parâmetros:

**11.7.1.** Seleção da proposta de menor preço e das demais com preços até **10% (dez por cento)** superiores àquela;

**11.7.2.** Não havendo pelo menos **03 (três)** propostas na condição definida no item anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de **03 (três)**;

**11.7.2.1.** No caso de empate das propostas, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes;

**11.7.3.** O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma verbal e seqüencial, a partir do autor da proposta de **maior preço** e, os demais, em ordem **decrecente** de valor, decidindo-se por meio de **sorteio** no caso de empate de preços;

**11.7.3.1.** O licitante sorteado em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances, em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances;

**11.7.4.** Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, observado como parâmetro de **redução** o valor de **R\$ 100,00 (cem reais)**;

**11.7.5.** A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes declinarem da formulação de lances;

**11.7.6.** Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para essa etapa, na ordem crescente de valor, considerando-se, para as selecionadas, o último preço ofertado. Com base nessa classificação, será assegurada às licitantes MICROEMPRESAS e EMPRESAS DE PEQUENO PORTE o direito de preferência à contratação, observados os seguintes critérios:

**11.7.6.1.** Entende-se por **empate**, a situação em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **5% (cinco por cento)** superiores ao valor da proposta melhor classificada;

**11.7.6.2.** O pregoeiro convocará a microempresa ou empresa de pequeno porte, detentora da proposta de **menor valor**, dentre aquelas cujos valores estejam no intervalo mencionado no item **11.7.6.1**, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de **05 (cinco) minutos**, sob pena de preclusão do direito de preferência;

**11.7.6.3.** A microempresa ou empresa de pequeno porte cuja proposta for a melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que sua proposta será declarada a melhor oferta;

**11.7.6.4.** Havendo igualdade de preços entre as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem **11.7.6.1**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer a preferência e apresentar nova proposta;

**11.7.6.5.** O exercício do direito de preferência somente será aplicado quando a melhor oferta da fase de lances **não** tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

**11.7.6.6.** Não havendo a apresentação de novos preços inferiores ao preço da proposta melhor classificada serão convocados para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujos valores das propostas, se enquadrem nas condições indicadas no subitem **11.7.6.1**;

**11.7.6.7.** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, retornar-se-ão, em sessão pública, os procedimentos relativos à licitação, devendo o pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor;

**11.7.6.7.1.** Havendo participação de outras microempresas e empresas de pequeno porte cujas propostas se encontrem no intervalo estabelecido no subitem **11.7.6.1**, será assegurado o exercício do direito de preferência;

**11.7.6.8.** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte e não configurada a hipótese prevista no subitem **11.7.6.7**, será declarada vencedora a melhor oferta proposta originalmente da fase de lances.

**11.7.7.** Após a fase de lances, serão classificadas, na ordem crescente dos valores, as propostas não selecionadas por conta da regra disposta no subitem **11.7.1**, e aquelas selecionadas para a etapa de lances, considerando-se para estas, o último preço ofertado.

**11.7.7.1.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante desistente às sanções previstas neste edital.

**11.7.8.** O Pregoeiro poderá **negociar** com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

**11.7.9.** Após a negociação, o Pregoeiro examinará a **aceitabilidade** do *menor preço*, decidindo motivadamente a respeito.

**11.7.9.1.** O critério de **aceitabilidade do preço ofertado** será o de compatibilidade com os preços praticados no mercado, coerentes com cada um dos itens que compõem o objeto ora licitado.

**11.7.9.1.1.** A qualquer momento, o Pregoeiro poderá solicitar às licitantes a composição dos respectivos preços e outros esclarecimentos que se façam necessários.

**11.7.10.** Considerada aceitável a oferta de **menor preço** e procedida à verificação de que trata o item **11.7.9**, será realizada a abertura do envelope contendo os documentos de habilitação da licitante vencedora classificada em primeiro lugar.

**11.7.11.** Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos *documentos efetivamente entregues* de habilitação, poderão ser saneadas na sessão pública de processamento do pregão, até a decisão sobre a habilitação.

**11.7.11.1.** Admite-se a juntada de documentos e a verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações, se possível.

**11.7.11.2.** A verificação e/ou a juntada será certificada pelo Pregoeiro, anexando-se aos autos os documentos respectivos.

**11.7.11.3.** O SAAESP não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de informações, no momento da verificação.

**11.7.11.3.1.** Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será **inabilitada**.

**11.7.12.** A licitante habilitada será convocada na própria sessão pública do pregão para, no prazo de **03 (três) dias úteis**, realizar a **DEMONSTRAÇÃO dos softwares** ofertados.

**11.7.12.1.** A proponente será responsável pelos equipamentos necessários à demonstração dos *softwares*.

**11.7.12.2.** A demonstração será submetida à análise técnica do(s) servidor (es) da unidade administrativa responsável pela elaboração do Termo de Referência (anexo I).

**11.7.12.3.** O resultado da demonstração de que trata o subitem **11.7.12** será divulgado na própria sessão de demonstração e, caso a licitante não atenda aos requisitos funcionais exigidos, será a mesma **desclassificada**.

**11.7.13.** Se a oferta de menor preço não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, ou ainda, se não cumprir os requisitos funcionais do anexo I durante a demonstração do *software*, o Pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes, na ordem de classificação, podendo negociar com os respectivos autores, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que, verificada sua **aceitabilidade** e a **habilitação** do licitante, será declarada vencedora.

**11.7.14.** Da sessão será lavrada **ata** circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Pregoeiro e Equipe de apoio.

**11.7.14.1.** Caso não haja tempo hábil para abertura dos envelopes nº 01 e 02 no mesmo dia e/ou se surgirem dúvidas que não possam ser dirimidas de imediato, o Pregoeiro poderá interromper a sessão para adoção das medidas necessárias, sendo consignados em ata os motivos da interrupção.

**11.7.14.1.1.** A convocação para continuação da sessão pública dar-se-á por meio de publicação no **Diário Oficial do Estado de São Paulo**.

**11.7.15.** O Pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover qualquer **diligência** que julgar necessária à análise das propostas, da documentação, e das declarações apresentadas, devendo os licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

**11.7.16.** Havendo alteração do preço em virtude de lances ou negociação, o licitante vencedor deverá fazer a **readequação** da Proposta Comercial revisando o(s) respectivo(s) valor (es), sendo vedada a alteração de prazos constantes na proposta original, bem como, a elevação dos preços unitários fixados.

**11.7.16.1.** A **readequação** da proposta comercial deverá ser realizada na própria sessão pública do pregão ou no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados da data do encerramento da sessão pública.

**11.7.16.2.** A proponente que **não** apresentar a readequação da proposta comercial no prazo fixado no item 11.7.15.1 **decairá** do direito à contratação decorrente da presente licitação, sendo-lhe aplicável a multa pela inexecução total do ajuste.

## **12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**12.1.** Até **02 (dois) dias úteis** anteriores à data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar as disposições deste edital.

**12.2.** A petição de impugnação deverá ser dirigida ao subscritor deste edital e protocolada diretamente no **SAAESP**.

**12.2.1.** Admite-se impugnação por intermédio de “fac-símile” ou e-mail, ficando a validade do procedimento condicionada à apresentação do original no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**;

**12.2.2.** Acolhida a petição contra o ato convocatório, em despacho fundamentado, será designada nova data para a realização deste certame.

**12.3.** A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o edital, implicará na plena aceitação das condições nele estabelecidas por parte das interessadas.

### **13. DO RECURSO ADMINISTRATIVO, DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**13.1.** Dos atos realizados pelo Pregoeiro durante a sessão pública de processamento do pregão, cabe recurso administrativo no prazo de **03 (três) dias**.

**13.1.1.** O licitante interessado em recorrer deve manifestar verbalmente sua intenção na própria sessão pública, com o devido registro em ata da síntese da motivação da sua intenção.

**13.1.2.** O prazo para apresentação do recurso escrito começará a correr a partir do primeiro dia em que houver expediente no SAAESP, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para apresentar contrarrazões, em igual número de dias, que começarão a correr imediatamente após o término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**13.1.3.** A ausência de manifestação imediata e motivada pelo licitante na sessão pública importará na **decadência do direito de recurso**, na adjudicação do objeto do certame ao licitante vencedor e no encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

**13.1.4.** Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

**13.1.5.** Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e convocará os beneficiários para assinatura do contrato.

**13.1.6.** O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo e o seu acolhimento resultará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.1.7.** Os recursos devem ser protocolados diretamente no SAAESP, dirigidos ao Diretor Presidente da autarquia.

### **14. DA CONTRATAÇÃO**

**14.1.** A licitante considerada vencedora será notificada para, no prazo de **05 (cinco) dias corridos**, contados do recebimento da notificação, assinar o termo de contrato.

**14.1.1.** A recusa injustificada da licitante considerada vencedora em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e sujeitará a mesma às sanções administrativas estabelecidas neste edital, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02.

**14.1.2.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado **01 (uma) vez**, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

**14.2.** Se, por ocasião da aceitação do objeto, as certidões de regularidade de débito da adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) estiverem com os prazos de validade *vencidos*, será verificada a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

**14.2.1.** Não sendo possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de **05(cinco) dias úteis**, comprovar a situação de regularidade de que trata o item **14.5**, mediante a apresentação das certidões respectivas, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

**14.3.** Não ocorrendo a contratação com a adjudicatária, serão convocadas as demais licitantes classificadas, para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração da contratação.

**14.3.1.** A nova sessão pública do pregão será realizada em prazo não inferior a **02 (dois) dias úteis**, contados da divulgação do respectivo aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo e no sítio oficial do SAAESP, na internet.

**14.4.** Decorridos **60 (sessenta) dias** da data de entrega das propostas, sem convocação para a Contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

## **15. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**5.1.** O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, IV, da Lei Federal nº 8.666/93.

## **16. DOS PAGAMENTOS**

**16.1.** Os pagamentos serão efetuados *mensalmente*, no prazo de **10 (dez) dias corridos**, contados da expedição do **Atestado de Recebimento**, à vista de nota fiscal.

**16.2.** No caso de devolução da nota fiscal, por sua inexactidão ou da dependência de carta corretiva, nos casos em que a legislação admitir, o prazo fixado no item **16.1** será contado a partir da data de entrega da referida correção.

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

**16.4.** No caso do CONTRATANTE atrasar os pagamentos, estes serão atualizados financeiramente pelo índice econômico oficial do Município de São Pedro.

## **17. DAS ALTERAÇÕES DE PREÇO**

**17.1.** Os *preços unitários* contratados não sofrerão qualquer alteração, salvo hipótese legal, durante o período de **12 (doze) meses** de vigência.

**17.1.1.** Transcorridos **12 (doze) meses** de vigência do contrato e sendo o mesmo prorrogado, poderão ser reajustados os preços unitários, observada a variação do IPCA/IBGE apurada no período.

**17.2.** O equilíbrio econômico-financeiro será mantido nos termos da Lei Federal nº 8666/93.

**17.3.** O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, até **25% (vinte e cinco por cento)** do valor total inicial atualizado da contratação.

## **18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

**18.1.** O objeto será recebido *provisoriamente*, após a recepção pelo SAAESP, do relatório de prestação de serviços e a respectiva nota fiscal.

**18.2.** Constatadas **irregularidades** na entrega do objeto, o SAAESP poderá rejeitá-lo no todo ou em parte, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

**18.3.** O objeto será recebido *definitivamente*, após constatação do atendimento integral das especificações contratadas.

## **19. DA FISCALIZAÇÃO**

**19.1.** A fiscalização do cumprimento do objeto da presente licitação, inclusive para efeito de aplicação de penalidades, será atribuída a servidor público designada pelo Diretor Presidente do SAAESP.

**19.2.** Toda correspondência relativa à presente licitação deverá ser processada por escrito.

**19.3.** Na hipótese da empresa contratada negar-se a assinar o recebimento com protocolo de qualquer correspondência a ela dirigida, a mesma será enviada pelo correio, registrada ou por aviso de recebimento (AR), considerando-se desta forma entregue para todos os efeitos.

**19.4.** Caberá à empresa contratada providenciar e selecionar, a seu exclusivo critério, e contratar, em seu nome, a mão-de-obra necessária a execução do objeto da presente licitação, seja ela especializada ou não, técnica ou administrativamente, respondendo por todos os encargos trabalhistas, previdenciários e sociais, não tendo os mesmos qualquer vínculo empregatício com o SAAESP.

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**20.1.** A recusa injustificada do licitante convocado em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido neste edital, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o as seguintes penalidades:

**20.1.1.** Multa de **20%** (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

**20.1.2.** Pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

**20.2.** O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a contratada à multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, aplicada a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:

**20.2.1.** Multa de 10% (dez por cento) até o 30º (trigésimo) dia de atraso; e

**20.2.2.** Multa de 15% (quinze por cento) a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso.

**20.2.3.** A partir do 46º (quadragésimo sexto) dia estará caracterizada a inexecução total ou parcial da obrigação assumida.

**20.3.** Pela inexecução total ou parcial do contrato, poderão ser aplicadas à contratada as seguintes penalidades:

**20.3.1.** Multa de **20%** (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou

**20.3.2.** Multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

**20.4.** As multas previstas neste item não impedem a aplicação de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93.

**20.4.1.** Verificado que a obrigação foi cumprida com atraso injustificado ou caracterizada a inexecução parcial, o SAAESP reterá, preventivamente, o valor da multa dos eventuais créditos que a contratada tenha direito, até a decisão definitiva, assegurada a ampla defesa.

**20.4.2.** Se o SAAESP decidir pela não aplicação da multa, o valor retido será devolvido à contratada, devidamente corrigido pelo índice oficial do Município.

**20.5.** O valor das multas aplicadas com fulcro neste item será devidamente corrigido até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres do SAAESP dentro de 03(três) dias úteis da data de sua cominação mediante guia de recolhimento oficial.

## **21. DO FORO**

**21.1.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Pedro, Estado de São Paulo, para dirimir as eventuais pendências oriundas do presente Edital, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**22.1.** As dúvidas e os casos omissos serão resolvidos pela Divisão de Compras e Licitações ou submetidos à Assessoria Jurídica do SAAESP.



**22.2.** A participação na presente licitação importa na irrestrita e irrevogável aceitação desse edital e seus anexos.

**22.3.** Fica expressamente reservado ao SAAESP o direito de revogar ou anular em decisão fundamentada a presente licitação, ficando assegurado, em caso de desfazimento do presente processo licitatório, o direito ao contraditório e a ampla defesa.

**22.4.** As empresas proponentes que não atenderem às exigências desta licitação serão desclassificadas.

**22.5.** É vedada a **subcontratação** do objeto sem anuência do SAAESP.

**22.6.** Pela elaboração e apresentação da documentação e proposta, as licitantes não farão jus a quaisquer vantagens, remuneração ou indenização de qualquer espécie.

**22.7.** O SAAESP poderá solicitar, de qualquer licitante, informações e esclarecimentos complementares para perfeito juízo e entendimento da documentação ou da proposta financeira apresentada.

**22.8.** A licitante que não puder comprovar a veracidade dos elementos informativos apresentados ao SAAESP, quando solicitados eventualmente neste sentido, será excluída da presente licitação.

**22.9.** Para conhecimento do público, expede-se o presente instrumento convocatório.

São Pedro, 13 de fevereiro de 2019.

**THIAGO SILVÉRIO DA SILVA**  
Diretor Presidente do SAAESP

## TERMO DE REFERÊNCIA

**1. Descrição geral do objeto:** contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

### **2. RELAÇÃO DOS SOFTWARES ABRANGIDOS PELO OBJETO**

1. Sistema de Comercial e Operacional de Saneamento.

### **3. REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS OBRIGATÓRIOS**

Possuir ambiente multiusuário, permitindo a realização de tarefas concorrentes;
Os módulos deverão ser totalmente integrados, estarem no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação e possibilitar sua execução em ambiente 100% WEB, sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores dos usuários;
Deverá ser executado em estações de trabalho com ambiente Windows e Linux;
Deverá possibilitar sua execução diretamente na web em no mínimo 3 (três) navegadores tais como Explorer, Firefox e Google Chrome;
As atualizações do sistema por questões de manutenção ou implementações, deverão ser distribuídas por controle centralizado e não serão aceitas soluções que obriguem a atualizações máquina por máquina;
Possuir rotinas de exportação de dados para o sistema contábil/financeiro atualmente existente na Autarquia;
Possuir um ambiente de treinamento. Este ambiente será utilizado pelos usuários da Autarquia para realizarem simulações das atividades em produção. Deve refletir a versão do software do ambiente de produção;
A instalação e atualização dos aplicativos nos dispositivos eletrônicos Smartphone e Tablets para execução dos serviços, deverá obrigatoriamente ser realizada através da WEB sem usos de conexão por cabos.
O banco de dados utilizado deverá ser Oracle ou MS-SQL Server e serão de responsabilidade da licitante, devendo permitir atualizações (“upgrade”) para versões superiores sem perda de integridade, segurança, desempenho e disponibilidade. O banco de dados utilizado será provido pela licitante, bem como suas licenças de uso. Durante a vigência do contrato será de responsabilidade da licitante todas as tarefas referente a gestão do banco de dados incluindo as suas atualizações, manutenções e melhorias e isto incluirá no mínimo as seguintes tarefas:
Controlar seus desempenhos (“analyse” e “tunning”), a alocação de espaços ocupados nos discos (“data sharing” e particionamento), bem como a demanda de recursos dos servidores, sempre buscando o

melhor desempenho;
Criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a bancos de dados, sempre buscando o melhor desempenho;
Ser responsável pelas operações de “backup/restore”, “clustering”, espelhamento, replicação de dados, ou qualquer outra tecnologia indicada pela contratante para garantir a continuidade do serviço;
Atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante
A Contratada deverá ser responsável pelo fornecimento dos Softwares, da Infraestrutura, da Plataforma, do Banco de Dados, da Tecnologia da Informação, dos serviços de integração e Monitoramento como serviços no ambiente WEB, utilizando de protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (TransportLayer Security) e Certificado SSL com raiz internacional e reconhecimento mundial e ainda com Criptografia mínima de 128 bits e RSA de 2048 bits, garantindo acessibilidade segura a todas as operacionalizações realizadas no Site
Possibilitar a inclusão nos relatórios em que se faça necessário, de campo destinado à assinatura do responsável pela exatidão das informações, de forma parametrizada.
Efetuar leitura, conversão, consolidação de dados conforme a conveniência do <b>SAAESP-Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Pedro</b> , mesmo que de outros sistemas, sem deixar de garantir a segurança do sistema contratado, mas para melhorar sua informação ou tornar eficiente tal consolidação, evitando retrabalhos.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS SISTEMAS

1. Controle	
Item	Especificação
1.1	O software de gestão comercial proposto deve possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:
1.2	Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha em ambiente seguro.
1.3	Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso.
1.4	Possibilidade delegar um perfil de acesso a um determinado usuário.
1.5	Garantir que o usuário tenha acesso somente às funcionalidades que compõem o seu perfil.
1.6	Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema.
1.7	Possuir controle de alteração de senha dos usuários por meio de abertura de ordem de serviço automático nas recusas de acesso pelo login.
1.8	Deverá possuir em todos os registros cadastrais de todas as tabelas do sistema a data, hora e usuário responsável pela inclusão da informação.
1.9	Deverá armazenar compondo de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral registrando a informação original e a informação alterada e ainda a data, hora e usuário responsável pela manutenção.
1.10	Deverá efetuar a geração automaticamente de ordem de serviço específica para todas as operações executadas por cada usuário, permitindo que se estabeleça auditoria completa.

<b>2. Cadastro</b>	
<b>Item</b>	<b>Especificação</b>
2.1	O Sistema permitirá registro e manutenção dos dados referentes às ligações de água e esgoto (Unidade Consumidora) e armazenamento de informações cadastrais do terreno, do imóvel, da ligação e das contas.
2.2	O sistema deverá permitir, para cada Unidade Consumidora duas figuras: proprietário e usuário, podendo ou não estabelecer data do vínculo do usuário e/ou responsável, retornando automaticamente para o nome do proprietário ao fim do período estabelecido. Deverá ainda manter um histórico de fácil consulta constando as alterações, nomes e períodos das três figuras.
2.3	Deverá Possuir cadastro para cliente proprietário e cliente usuário do imóvel, responsável pelo débito, permitindo agrupar inúmeras unidades consumidoras para um cliente.
2.4	A tabela de Unidade Consumidora conterà as informações pertinentes às mesmas, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, deverá conter no mínimo os seguintes campos: situação da água, situação do esgoto, quantidade de economias, categoria, classe e subclasses, percentual de cobrança de esgoto, rotina de faturamento para cálculos especiais e hidrômetro;
2.5	O sistema terá que permitir para cada imóvel, o cadastro de vários proprietários com seus respectivos endereços, documentos e percentual de participação.
2.6	Deverá possuir o cadastramento das informações técnicas da Unidade Consumidora referente à ligação de água e esgoto no mínimo: localização do ramal, localização da rede, tipo de material, diâmetro, distância de afastamento, profundidade e caixa padrão do hidrômetro.
2.7	A manutenção das informações de cadastro, seja referente ao terreno, imóvel ou ligação, terá que ser permitida em seus respectivos módulos e/ou telas de acordo com a configuração de permissões estabelecida. Sendo armazenadas em histórico, todas as alterações efetuadas no cadastro.
2.8	O sistema deverá possuir contrato de fornecimento de produto para que seja estabelecido entre o poder público municipal para serviços de saneamento e seus clientes as regras sobre fornecimento, prestação de serviços e consumo, pactuando os direitos e deveres entre as partes. Este documento deverá ser impresso obrigatoriamente na abertura de novas ligações e permitir que seja realizada a reimpressão a qualquer momento.
2.9	O sistema deverá possuir processos automatizados sobre agrupamentos de clientes especiais, tais como, poderes públicos, secretarias entre outros, de forma a controlar o armazenamento de suas faturas ate que todas as unidades consumidoras agrupadas estejam faturadas e efetuando a geração de relatórios com as respectivas faturas, enviando por meio de e-mail ao responsável pagador.
2.10	Permitir o cadastramento de entrega alternativa de documento financeiro, onde deverá ter as seguintes opções para cadastramento: entrega em outra unidade consumidora, em outro endereço do cliente, no “e-mail” do Cliente ou em um destinatário de correspondência responsável pelo débito da fatura.
2.11	O sistema deverá registrar a entrega das faturas enviadas por e-mail quando o cliente efetuar a busca da fatura por meio de link contido no e-mail.
2.12	Permitir arquivar inúmeras imagens referentes ao cliente e ao imóvel, ou seja, documentos, plantas, fotos, hidrômetros e outros.

<b>2. Cadastro</b>	
2.13	O sistema deverá permitir o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permitir registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição, identificando a existência de resíduos de consumo para posterior faturamento e cobrança.
2.14	Deverá possuir regras de cadastro único de CPF, RG, CNPJ de pessoas físicas e jurídicas.
2.15	Permitir o cadastro de diversos endereços para um mesmo cliente.
2.16	O sistema deverá realizar a troca de titularidade da unidade consumidora e permitir a transferência dos dados financeiros, quer seja, as faturas, os contratos de renegociação, os contratos de serviços, os contratos de matérias e demais valores a receber e ou a devolver, com recursos para fazer e desfazer, transferir em sua totalidade ou em partes.
2.17	O sistema deverá permitir o cadastramento de dados inerentes a cada unidade consumidora em massa, fazendo parte a geração de relacionamentos com a rede de distribuição, calendários, equipamentos de medição, modelagens de leitura com roteirização, entregas alternativas, rotinas de faturamento, condição de comercialização sobre arrecadação e demais procedimentos pertinentes de forma automatizada.

<b>3. Agendamento de atividades</b>	
<b>Item</b>	<b>Especificações</b>
3.1	O sistema deverá permitir que pelo menu de aplicações seja feito o registro de atividades futuras para o próprio usuário ou para outros usuários e ainda, que seja mostrada as tarefas agendadas pelo próprio usuário, de outros usuários e ou geradas automaticamente pelos módulos do sistema;
3.2	O modulo de agendamento de tarefas deverá informar automaticamente os usuários no momento do acesso ao menu do sistema sobre os processos gerados automaticamente pelo sistema e ou agendado por outro usuário, quer seja, processos a serem concluídos, relatórios a serem impressos, e-mails a serem enviados, entre outros, permitir navegar diretamente para o aplicativo pelo modo de atalho;

<b>4. Atendimento ao cliente</b>	
<b>Item</b>	<b>Especificações</b>
4.1	Deverá possuir módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos consumidores, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento e serviços de Call Center dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário.

4.2	Deverá possuir módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos consumidores, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento e serviços de Call Center dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário.
4.3	O módulo deverá possuir as seguintes rotinas e funções que permitirá: Um registro de atendimento a partir da chegada do munícipe ao término, registrando toda a informação e serviços requeridos pelo munícipe.
4.4	Permitir a localização e identificação dos clientes, por meio do número da conta (Unidade Consumidora), nome do usuário e/ou proprietário (consulta fonética), nome do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética) e pelo número do imóvel, número de inscrição municipal, matrícula do imóvel, IPTU, CPF, RG e bairro.
4.5	Deverá efetuar geração de Ordem de Serviço de Atendimento, registrando os respectivos tempos desde a geração, impressão, execução do serviço e conclusão da mesma no sistema.
4.6	Deverá permitir que se faça o encaminhamento de uma ordem de serviço com opção de escolha para um posto de serviço, área de trabalho (setor do departamento), equipe de serviço, para um veículo ou para um técnico.
4.7	Permitir registrar e visualizar todos os registros de atendimento e o histórico das manutenções cadastrais efetuadas nas informações do cliente anterior e atual.
4.8	Permitir consultar históricos de faturas emitidas inclusive as substituídas, cancelada e parceladas em uma única tela.
4.9	Permitir visualização dos dados do cadastro em tela única com no mínimo as seguintes informações: Nome do cliente proprietário e usuário, CPF e RG dos mesmos, código da unidade consumidora, endereço completo, situação da ligação de água e esgoto, número do hidrômetro, lacre, setor de leitura, categoria e economias, vencimento do cliente, dados do débito automático, entrega alternativa, percentual de esgoto, data da última leitura e última leitura.
4.10	Permitir a visualização de todos os dados da fatura emitida (Dados de Faturamento, Débito em Conta, Rateio do Consumo, Histórico de Consumo de Leitura, Tabela Tarifária Praticada, Serviços Faturados, Pagamentos Efetuados, arrecadadores).
4.11	Permitir a emissão da segunda via de fatura com possibilidade de agrupar em guia de recolhimento.
4.12	Permitir manutenções de faturas sobre ajustes de leituras, datas de vencimento, ajustes de consumos devido a vazamentos, atualizar serviços faturados, atualizar dados cadastrais e categoria e/ou economias.
4.13	O sistema deverá, durante a realização da manutenção da fatura, demonstrar o resultado de cada operação que for ocorrendo e de forma assistir a composição da nova fatura. A fatura substituída deverá permanecer inalterada por tempo indeterminado no sistema.
4.14	Permitir a visualização em tela única do histórico de leitura com no mínimos as seguintes informações: valor da leitura, data, hidrômetro, referencia de faturamento, consumo medido, consumo faturado, dias de faturamento, ocorrência, foto do hidrômetro ou da ocorrência e histórico de eventos realizados no momento da leitura.

4.15	Permitir visualizar e efetuar a impressão dos débitos possibilitando selecionar por clientes, por unidade consumidora, código de agrupamento, por faturas vencidas a vencer ou ambas e as lançadas em dívida ativa ou do exercício.
4.16	Demonstrar a avaliação do cliente referente à quitação de débitos pelo período de 12 meses.
4.17	Permitir consultar a série histórica das ordens de serviços do cliente.
4.18	Permitir a visualização do cadastro completo do cliente proprietário e do cliente usuário independentes, bem como realizar a manutenção cadastral.
4.19	Permitir visualizar a localização da unidade consumidora no mapa.
4.20	Permitir efetuar o cadastro de habilitantes que residem na unidade consumidora.
4.21	Permitir a inserção de fotos / imagens digitalizadas. O cadastro de imagem deverá ter o tipo e subtipo de imagem.
4.22	Realização de parcelamento em contas de água, esgoto e serviços, conforme norma específica e com possibilidade de opção de lançamento em conta futura ou emissão de carnê.
4.23	O sistema devesa permitir a simulação sobre a renegociação dos débitos e podendo ser abandonado em qualquer fase do processo.
4.24	Emissão de certidão negativa de débitos, positiva com efeito negativo e positiva.
4.25	Permitir visualizar o registro de instalação e retirada de hidrômetros.
4.26	Permitir o estorno de parcelamentos, efetuando a baixa de contas quando houver valor de parcelas pagas.
4.27	Consulta detalhada de parcelamentos ativos, cancelados, quitados e reparcelados.
4.28	Permitir o cadastramento do bloqueio da fatura a pedido do cliente com a finalidade de ficar indisponível para emissão de reaviso e corte e desbloqueando automaticamente na data correspondente ou no pagamento considerando a cobrança de todos os encargos originados pelo pagamento após o vencimento.
4.29	Para qualquer operação realizada pelo usuário, o sistema deverá gerar ordem de serviço específica automaticamente devendo registrar no mínimo data, horário, usuário/setor e alterações realizadas.
4.30	Emissão de certidão de existência ou inexistência de cadastro de ligação de água e esgoto.

<b>5. Gestão de senhas</b>	
<b>Item</b>	<b>Especificações</b>
5.1	O software de gestão comercial deverá disponibilizar de forma integrada um módulo de gestão de senhas que proporcione os recursos tecnológicos necessários a um atendimento presencial confortável, rápido e eficaz aos clientes consumidores que se dirigirem ao posto de atendimento.
5.2	O software deverá possibilitar monitorar e gerenciar o atendimento para garantir agilidade, efetividade, pontualidade e padronização do atendimento presencial e estar dentro das legislações aplicáveis, devendo ser disponibilizado diretamente na WEB e possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

<b>5. Gestão de senhas</b>	
5.3	O software deverá disponibilizar no mínimo duas opções para a emissão de senhas, conforme segue:
5.4	Emissor de Senhas por meio de dispositivo móvel Smartphone e ou Tablet, a senha é solicitada pelo próprio cliente através de uma interface simples e intuitiva, onde, ao apertar o botão em uma tela TouchScreen correspondente à assunto de atendimento desejada, a senha é impressa em uma impressora térmica por meio de conexão bluetooth;
5.5	Emissor de senha via desktop pelo software de gestão comercial, a senha é solicitada pelo usuário e impressa em uma impressora térmica conectada ao desktop e entregue ao cliente.
5.6	O software também deverá prever uma interface para painel de chamada de senhas, que deverá dispor de sinalização visual e sonora que possa ser exibido vídeos institucionais e conteúdo de entretenimento, visando atender à necessidade de manter a atenção dos clientes concentrada no painel de chamada de senhas. A sinalização sonora e visual das senhas deverá ser emitida em televisão com tecnologia LED/LCD e a reprodução do vídeo devesa permitir a substituição de forma programada.
5.8	Deverá apresentar a indicação das chamadas, informando a senha a ser atendida e seu ponto de atendimento, últimas senhas chamadas, exibindo, simultaneamente, imagens oriundas de sinais de vídeo (filmes, propagandas).
5.9	Deverá exibir próxima senha (com indicação do assunto) e ponto de atendimento disponível para atendimento, chamada de senha em ordem cronológica de chegada conforme assuntos de atendimento e prioridades e previamente definidas.
5.10	O painel deverá suportar até 05 senhas sendo chamadas simultaneamente por local de atendimento.
5.11	Deverá estar totalmente integrado ao módulo de atendimento do software de gestão comercial, pois a atendente deverá chamar as senhas para atendimento a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software de gestão comercial.
5.12	Deverá permitir que seja enviado ao cliente, após a conclusão de cada atendimento realizado, um SMS e de forma automatizada para a aferição da qualidade do atendimento.
5.13	As interfaces de uso dos atendentes, impressão de senhas e chamador de senha deverão ser feitos diretamente em ambiente Web e estar em conformidade para funcionar em ambiente Windows ou Linux.
5.14	A contratada deverá informar quais devem ser as configurações necessárias referentes aos equipamentos impressora de senha, painel de senha e TV, para que os mesmos sejam adquiridos pela Contratante.
5.15	Deverá possuir um módulo supervisor e estar totalmente integrado ao software de gestão comercial, pois o supervisor deverá gerenciar os atendimentos a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software.
5.16	Deverá disponibilizar na interface de gerenciamento e supervisão em tempo real o status completo de todos os pontos de atendimentos com informações atualizadas em tempo real, referentes à situação atual das filas em termos de tempos máximo, mínimo e médio de espera, de atendimento e de ociosidade para cada assunto e para ponto de atendimento de atendimento.
5.17	Para reduzir as filas e agilizar ainda mais o atendimento, o sistema deverá disponibilizar recurso de agendamento pela Agencia Eletrônica de Atendimento ao Cidadão e ou por meio de aplicativo de autoatendimento móvel instalados nos dispositivos dos clientes, que

### 5. Gestão de senhas

deverá estar integrado ao website de atendimento do software de Gestão de Senhas da Gestão Comercial. As senhas emitidas por estes meios serão chamadas pelo painel da mesma forma que as demais senhas assim que houver um ponto de atendimento disponível, sem qualquer complicação para o usuário.

### 6. Gestão de Documentos / Protocolos

Item	Descrição
6.	O software de gestão comercial deverá possuir módulo para de gestão de documentos e protocolos com as características mínimas específicas abaixo:
6.1	Deverá ter como objetivo básico o registro e acompanhamento de Processos, Protocolos ou Documentos Gerais, dos mais diversos tipos.
6.2	Deverá permitir que o usuário cadastre as seguintes informações:
6.3	Tipos de processos: tabela de qualificação dos processos e protocolos a serem acompanhados.
6.3.1	Departamentos: setores pelos quais podem transitar os diversos processos.
6.3.2	Situação de Processos ou Protocolo: em andamento, encerrado ou quaisquer outras condições definidas pelo usuário.
6.3.3	Motivo de Encerramento: arquivado, concluído, deferido, deferido em parte, indeferido, reabertura, falta de documentos, outros (em aberto para modificar e acrescentar com no mínimo 45 caracteres) ou quaisquer outras condições de encerramento definidas pelo usuário.
6.3.4	Informações referentes a Processos Ajuizados.
6.3.5	Interessados: pessoas que têm alguma relação com processos em andamento.
6.3.6	Roteiros ou cronogramas: não só dos departamentos ou setores pelos quais transitam os processos, mas também a sequência em que o fazem. Os roteiros terão como objetivo orientar o usuário no encaminhamento dos processos entre os diversos departamentos.
6.3.7	Os processos deverão ser qualificados por Tipo de Processo.
6.3.8	Para cada departamento ou setor para o qual o documento é encaminhado, o sistema deverá permitir que o usuário estabeleça a quantidade de dias (ou horas) máxima de duração da mesma. Esta informação será utilizada para estatísticas de atraso por departamento, incluindo um alerta no Sistema de Protocolo quando os prazos estiverem vencidos, até que se mude o status.
6.3.9	Processos: o módulo deverá permitir que o usuário, ou setor de protocolo, cadastre os diversos processos Contendo: número, ano, data de abertura, origem (interno ou externo), tipo de processo, assunto, interessado e descrição.
6.3.10	Despesas com o processo, tais como honorários advocatícios, taxas de autenticação e outras.
6.3.11	Possibilitar o encaminhamento do processo para o departamento ou setor, sob orientação do cronograma correspondente. Este encaminhamento poderá ser realizado para um volume ou todos os volumes correspondente do processo em questão.

<b>6. Gestão de Documentos / Protocolos</b>	
6.3.12	Permitir pesquisa em relatório ou em tela através de:
6.4	Numero do processo;
6.4.1	Nome do interessado;
6.4.2	Tipo do processo;
6.4.3	Código de ligação;
6.4.4	Endereço ou parte do mesmo;
6.4.5	Assunto;
6.4.6	Localização;
6.4.7	Data de Abertura;
6.4.8	Data de Encerramento;
6.4.9	Número do processo auxiliar;
6.4.10	Outros interessados;
6.4.11	Permitir o envio de e-mail com os dados do protocolo aberto para que seja dado o atendimento.
6.5	O software de gestão comercial deverá possuir módulo para de gestão de documentos e protocolos com as características mínimas específicas abaixo:

<b>7. Sistema de Almojarifado</b>	
<b>Item</b>	<b>Especificações</b>
7.1	O sistema deverá prover um portal de acesso para municípios totalmente integrado ao sistema de gestão comercial, onde será possível a utilização de requisições on-line.
7.2	Deverá requerer do cliente o código da unidade consumidora e o número do CPF para consultas a informações básicas.
7.3	Para pessoas jurídicas deverá requerer as informações do cadastro e senha.
7.4	Deverá permitir as seguintes funcionalidades:
7.5	Permitir que o cliente possa efetuar o cadastramento do seu e-mail e do numero do telefone celular.
7.6	Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.
7.7	Permitir a visualização em gráfico do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade consumidora.
7.8	Permitir visualizar e imprimir o extrato do cliente.
7.9	Permitir a visualização das faturas do cliente, disponibilizando por mês de referência, situação das faturas, vencimento, data de pagamento e valor.
7.10	Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade consumidora
7.11	Permitir a impressão de segunda via de faturas da consumidora.
7.12	Permitir a impressão do Recibo de Quitação de Débito Anual.

<b>7. Sistema de Almojarifado</b>	
7.13	Permitir a visualização da data da última leitura, do último faturamento e do último vencimento, bem como a visualização da data da próxima leitura, do próximo faturamento e do próximo vencimento da fatura do cliente.
7.14	Permitir a visualização do local de entrega da fatura e dados do débito automático.
7.15	Permitir visualização sobre a qualidade da água.
7.16	Permitir a simulação de cálculo da fatura com base no consumo informado pelo cliente.
7.17	Permitir a visualização das imagens da leitura da unidade consumidora, disponibilizando a informação do equipamento, mensagens da leitura, data de leitura, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado e consumo medido.
7.18	Permitir a impressão da Certidão Positiva / Negativa de débitos por cliente
7.19	Permitir a visualização e impressão das faturas enviadas por e-mail e não enviadas.
7.20	Permitir relacionar as unidades consumidoras com as imobiliárias e condomínios para que esta possa realizar o acompanhamento sobre a liquidação de débitos das unidades consumidoras.
7.21	O sistema deverá permitir que o cliente efetue a simulação de renegociação de débito com base na Lei de parcelamento e podendo parcelar em quantidades pré-definidas. Deverá permitir que o cliente envie tal simulação em forma de solicitação ao Gestor para análise e deferimento. O cliente deverá receber por e-mail e ou SMS a deliberação do Gestor e que em sendo aceito passara a cobrar automaticamente nas faturas do cliente.

<b>8. Agencia Móvel de Autoatendimento</b>	
Item	Descrição
8.1	O Sistema deverá possuir um aplicativo de software para uso em Dispositivo Eletrônico Tablet e ou Smartphone de modo a fazer acesso de forma online nas informações Cadastrais e Financeiras pelos usuários do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. A instalação do aplicativo nos dispositivos deverá ser feita a partir de um Site na WEB e permitir que as atualizações, quando houver, sejam feita automaticamente.
8.2	A instalação do aplicativo no dispositivo móvel deverá se de forma rápida e descomplicada, permitindo associar os dados do cadastro do sistema comercial com as informações do dispositivo móvel pelo numero do imei do dispositivo, o numero do telefone e o numero do imei do chip do telefone, registrando automaticamente na base de dados do sistema de gestão comercial na WEB.
8.3	O aplicativo deverá permitir receber mensagens cadastradas diretamente no sistema de gestão comercial.
8.4	Permitir o cadastramento de entrega alternativa de faturas.
8.5	Permitir efetuar pagamentos por meio de cartão de débito ou por cartão de crédito a vista ou parcelado.
8.6	Permitir a visualização das informações do Cliente sobre a Unidade Consumidora, do Hidrômetro, calendário de leitura, das Tarifas da Qualidade da água.
8.7	Permitir a visualização das faturas do cliente.

### 8. Agencia Móvel de Autoatendimento

8.8	Permitir a visualização da série histórica sobre as Leituras e consumos dos Hidrômetros, demonstrando para cada registro no mínimo a referência, a data de leitura, a leitura do hidrômetro, consumos medidos e faturados, origem da leitura, dias faturados e número do hidrômetro.
8.9	Permitir a visualização de todas as ordens de serviços que foram geradas para o cliente, permitindo também efetuar a abertura de novas ordens de serviços.
8.10	Permitir a visualização das descrições sobre serviços taxados e seus custos
8.11	Permitir enviar ao cliente notificações sobre a disponibilidade de faturamento, possibilitando ao cliente efetuar sua própria leitura e com obrigatoriedade de coleta da imagem do hidrômetro, a leitura deverá ser criticada dentro dos padrões definidos pela contratante. Para a fatura gerada no formato PDF deverá possuir opções para efetuar o download no próprio dispositivo para impressões futuras e envio para um ou mais e-mails do cliente.
8.12	O aplicativo deverá registrar todos os acessos do cliente detalhadamente e para cada evento, de forma a permitir que a Gestão Comercial e o próprio cliente consultem estes acessos.
8.13	Deverá receber informativo pré-cadastrados no sistema de gestão comercial.
8.14	Permitir a totalização dos débitos do cliente incluindo os encargos por atraso.

### 9. Cadastro de solicitações / serviços

Item	Descrição
9.1	O software de gestão comercial deverá possuir módulo de abertura de ordens de serviços totalmente integrado ao módulo de atendimento ao cliente.
9.2	Deverá registrar todo processo desde o momento em que a mesma foi gerada até seu encerramento, desta forma deve contemplar:
9.3	Deverá permitir cadastrar e armazenar informações referentes ao cadastro do serviço e seus preços individuais.
9.4	Deverá permitir que seja preservado o trâmite completo da ordem de serviço, permitindo a consulta histórica do trâmite completo da abertura até a finalização.
9.5	Permitir que no cadastramento do serviço seja possível gerar as respectivas cobranças para faturamento posterior do cliente ou pela opção de emissão de carnês.
9.6	Deverá efetuar a geração das solicitações internas de serviços como, por exemplo, as de fiscalização, em que o sistema, por meio de rotinas de detecção de indícios, procura por possíveis irregularidades e permite o acompanhamento do processo desde a fiscalização.
9.7	Deverá obrigatoriamente possuir recursos para adicionar um registro de atendimento (nota de informação adicional) a qualquer momento, ficando esta solicitação automaticamente vinculada à ordem de serviço original e impressa junto à ordem de serviço no momento da emissão.
9.8	Deverá possuir tela para visualização das ordens de serviços geradas e disponíveis para impressão e distribuição das mesmas com opção de alertas por áudios para o gestor.

<b>9. Cadastro de solicitações / serviços</b>	
9.9	O sistema deverá obrigatoriamente efetuar o controle de todas as fases do andamento do processo das ordens de serviços gerando informações para relatórios e extração de índices de qualidade como o TML (Tempo Médio de Ligação), TMS (Tempo Médio de serviço), TMA (Tempo Médio de Atendimento).
9.10	Deverá possibilitar que para cada ordem de serviço solicitada, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados, possibilitando a emissão de relatórios gerenciais destes dados.
9.11	O sistema deverá gerar todas as ordens de serviços registrando automaticamente o tempo limite para execução de cada ordem de serviço.
9.12	O tempo limite para cada tipo de ordem de serviço deverá ser cadastrado pelo gestor.
9.13	Permitir a geração e envio automático de mensagens eletrônicas às áreas de execução sobre as ordens de serviços geradas.
9.14	Permitir o envio de SMS e E-MAIL ao cliente, informando desde a abertura da ordem de serviços assim como todos os eventos sobre a execução ate a conclusão da ordem de serviço.
9.15	A distribuição das ordens de serviços aos prestadores de serviços que irão executar estes serviços em campo deverá ser feita localizando automaticamente todos os prestadores de serviços de uma referida área de trabalho, posto de serviço, equipe e veículo, permitindo visualizar a localização da ordem de serviço e a respectiva distância dos prestadores de serviços.
9.16	O sistema deverá possuir módulo desenvolvido em ambiente móvel que permite a execução das ordens de serviços em dispositivos Tablets e em Smartphones, com posicionamento global para recebimento dos serviços. O modulo deverá permitir a visualização completa do serviço pelo modo online antes da execução.
9.17	O sistema deverá possuir módulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços e seus executores em dispositivo TABLET. Deverá permitir o rastreamento completo sobre o deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço, contemplando distancias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso, visualizar os registros dos eventos e suas imagens, permitindo inserir registros de eventos e enviar e receber mensagens.
9.18	O sistema deverá demonstrar nas ordens de serviços executados em campo por dispositivo Eletrônico, todas as imagens e informações coletadas e seus respectivos horários.
9.19	O sistema deverá ser flexível para efetuar a geração e distribuição das ordens de serviço pela WEB de forma a permitir as seguintes funcionalidades:
9.20	Gerar e distribuir a ordem de serviço diretamente para a equipe da área que ira realizar a execução do serviço em campo pelo aplicativo de mobilidade e ou WEB, possibilitando no momento da geração visualizar no mapa a localização dos usuários da equipe ou de todas as equipes da área como também a localização usuário e da ordem de serviço, desta forma, o sistema devera possibilitar que:
9.21	As distribuições e acompanhamentos das ordens de serviços possam ser feitas diretamente pela mobilidade em dispositivo Tablet.
9.22	Que por meio do Tablet seja feita a gestão completa sobre a ordem de serviço em campo, ou seja, efetuando registros de atendimentos, cancelamentos, redistribuição e logística;
9.23	Todas as operações efetuadas nas ordens de serviços pela gestão de mobilidade instalada no Tablet e Smartphone reflitam instantaneamente no sistema de retaguarda disponível na

9. Cadastro de solicitações / serviços	
	WEB.
9.24	Permitir no momento da leitura/faturamento a geração de ordens de serviços relacionadas às execuções da coleta de leitura dos hidrômetros de forma parametrizada para cada mensagens da leitura, ocorrências, incidências, notificações, fiscalizações sobre o faturamento On site e denúncias, distribuindo automaticamente as respectivas áreas responsáveis pelo acompanhamento e conclusão.

10. Faturamento	
Item	Descrição
10.1	O software de gestão comercial deverá ter módulo de faturamento convencional para geração faturas mensais dos clientes consumidores, como também de forma instantânea no momento da coleta da leitura, com coletores específicos para tal.
10.2	Deverá possuir um módulo para cadastramento de calendários sobre atividades pertinentes ao faturamento como, por exemplo: Data de geração dos roteiros, data da leitura/faturamento, data de vencimento, data de notificações, data de fiscalização entre outros eventos que deverão ser definidos pela contratante.
10.3	A garantia sobre os resultados das operações de cálculo das faturas, composição tarifária, demais valores em cobrança na fatura, critérios sobre dependências de cada lançamento deverão possuir procedimentos idênticos aos realizados no ambiente WEB e realizados na mobilidade.
10.4	Permitir a proporcionalização entre tarifas.
10.5	Permitir o cadastro de tarifas por cliente.
10.6	Permitir efetuar descontos de percentuais e valores nas faixas de consumo.
10.7	Permitir o lançamento de qualquer débito ou crédito para compor a fatura de água quer seja de taxas de serviços, materiais ou multas.
10.8	Permitir que todo o processo operacional do faturamento seja executado em ambiente de simulação isolado da área de contas a receber consolidado.
10.9	Permitir que após a consolidação dos valores e constituição da nova fatura, estes estejam disponíveis nos relatórios de fechamento.
10.10	Permitir que todos os lançamentos possam ser cancelados e ou substituídos mantendo todos os históricos.
10.11	Permitir a geração de documentos de cobrança oriundos de várias origens como parcelamento de débitos, cobranças de valores diversos, materiais e serviços, cobranças de outros impostos.
10.12	Permitir a geração dos contratos de convênios que podem ser vinculados e inseridos na fatura como assinatura de jornais, revistas, doações, entidades beneficentes, possibilitando a cobrança que poderá ser parcelada dentro de regras de cálculo e padrões previamente definidos e cadastrados.

<b>10. Faturamento</b>	
10.13	Permitir que a anuência do cliente para doações, débitos, cobranças, convênios e outros afins, sejam digitalizados e vinculados automaticamente a unidade consumidora e ou ao cliente para futuras pesquisas e confirmações. Permitindo realizar a impressão destes documentos.
10.14	Permitir que consumos e débitos/ créditos pendentes (consumo final) sejam faturados quando a unidade consumidora é desligada por solicitação do cliente ou da empresa.
10.15	Permitir a renegociação/parcelamento de uma única fatura, agrupando todas as faturas da unidade consumidora, por cliente usuário, por proprietário e por código agrupador de débitos permitindo agrupar o débito de várias unidades.
10.16	Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento lançados nas próximas faturas do consumidor ou emissão de carnês.
10.18	Permitir a renegociação somente das faturas que não constam na dívida ativa ou somente das faturas que compõem a dívida ativa ou ambas.
10.19	O sistema deverá possuir várias formas de impressão das faturas, tais como, emissão em massa no formato A3, A4, duas faturas por folha A4 geradas em arquivos no formato do Acrobat Reader nos padrões FEBRABAN (Contas de Consumo) e SICOB (ficha de compensação bancária) simultaneamente inclusive nos faturamentos On Site realizados pela Mobilidade, deverá possuir recurso para impressão da imagem digital relacionada à fatura.
10.20	Permitir que na renegociação seja possível visualizar todos os débitos do cliente, desde faturas vencidas ou a vencer, taxas, parcelas em aberto, dívida ativa e os respectivos encargos apurados, com opção ao usuário do que se quer renegociar.
10.21	Permitir que o usuário cadastre as regras relacionados as leis de Refis e parcelamentos de débitos pela renegociação de forma a não haver manutenções em aplicativo, com por exemplo, regras de descontos, incidências de juros sobre parcelas, valor mínimo por parcela, entre outros.
10.22	Permitir efetuar simulações de débitos com base nos parâmetros cadastrados das leis de renegociação.
10.23	Permitir a restrição a novos parcelamentos de débito aos clientes que já tiveram contratos cancelados por inadimplência.
10.24	Permitir a simulação de cancelamento em contratos vigentes para análise a elaborações de leis de renegociação com benefícios.
10.25	O sistema deverá obrigatoriamente demonstrar os contratos de renegociação com as respectivas faturas e parcelas, percentual de cada fatura e de cada parcela que compõem o contrato e informações de percentuais pagos, vencidos e a vencer por parcela.
10.26	O sistema deverá efetuar automaticamente a exclusão dos lançamentos de origem de parcelamento existentes nas faturas quando o contrato de parcelamento / renegociação for cancelado em conformidade com os critérios legais sobre leis de parcelamento, dívida ativa e execução fiscal vigente e cadastrada.
10.27	Deverá possuir perfil de usuários para a renegociação dos débitos, onde deverá ser definida a quantidade mínima do valor da parcela, a quantidade máxima de parcelas, o valor máximo para parcela, percentual mínimo da parcela, percentual mínimo de juros, percentual máximo de juros, permissão de desconto.

<b>10. Faturamento</b>	
10.28	Deverá possuir cadastro das regras e leis de parcelamentos, possibilitando dar permissão por usuário para estas regras e leis.
10.29	Permitir a visualização das regras e leis de parcelamentos quando o usuário iniciar o processo de renegociação dos débitos.
10.30	Possibilitar que a visualização e renegociação dos débitos sejam feitas em uma única tela.
10.31	Possibilitar a renegociação dos débitos em execução fiscal, onde poderão ser renegociados os débitos pelo valor de emissão das faturas ou pelo valor executado.
10.32	Permitir o cancelamento do contrato de renegociação, exceto quando uma das parcelas foi utilizada como objeto para restrição de crédito junto ao SCP, CARTÓRIO DE TITULOS E TRIBUNAL DE JUSTICA, impedindo o cancelamento do contrato até que seja retirada a restrição do cliente.
10.33	Permitir o parcelamento dos valores de honorários advocatícios junto com o parcelamento do débito, porém em contrato separados.
10.34	Permitir informar na renegociação a data de vencimento da entrada e data de vencimento da primeira parcela de forma separada.
10.35	Permitir desfazer o cancelamento de um contrato de renegociação.
10.36	Permitir cancelar as faturas de origem de parcelamento voltando à situação de cobrança futura para inclusão na próxima fatura de consumo mensal.

<b>11. Arrecadação</b>	
Item	Descrição
11.1	Os processos do ciclo de arrecadação envolvem toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador conveniado, desta forma o software de gestão comercial deverá obrigatoriamente possuir um conjunto de funcionalidades para gerenciar os pagamentos efetuados pelos clientes nos respectivos agentes arrecadadores próprios e em instituições financeiras e nos agentes credenciados.
11.2	O Sistema tem que estar preparado para efetuar o controle de arrecadação online, através de caixa autenticadora nas dependências do órgão, efetuando autenticação de documentos em impressora própria, ligada ao sistema e registrando as baixas dos documentos.
11.3	Possuir geração automática dos movimentos de débito automático e permitir o envio ao conveniado de arrecadação a qualquer época com controles das sequências de envio e retorno.
11.4	Permitir a geração, pagamento, arrecadação e administração de faturas negativas sobre créditos do cliente.
11.5	Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para lançamento na próxima fatura do cliente.
11.6	Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para serem classificados para cobrança em documentos específicos e ainda, permitir que sejam amortizados nos débitos do cliente.
11.7	Permitir efetuar a arrecadação por Leitor de Qr-Code, por Código de Barras no formato FEBRABAN para os modelos de ficha de compensação bancária e Contas de Consumo.

<b>11. Arrecadação</b>	
11.8	Permitir arrecadação por convênio bancário (Débito Automático, Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240 e 400).
11.9	Permitir que a geração e impressão do reaviso/notificação de contas vencidas seja agrupada em um documento de cobrança todas as faturas não pagas pelo cliente e que as mesmas sejam arrecadadas automaticamente quando identificado o pagamento do documento de cobrança.
11.10	Permitir efetuar a arrecadação de guias de recolhimento correspondente ao agrupamento de segunda via de faturas, pelo código de barras ou número da guia de recolhimento baixando automaticamente as faturas relacionadas e gerando valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
11.11	Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
11.12	Permitir a verificação de dias úteis para geração de encargos.
11.13	Assegurar que as constituições dos respectivos encargos sobre os documentos arrecadados após o vencimento estejam em conformidade com a legislação.
11.14	Permitir a carga de arquivos de convênios de débito automático, Tipo G, Tipo F, Arrecadação por meio de Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240.
11.15	Deverá permitir o cadastro da conta corrente bancaria dos clientes para envio ao debito automático.
11.16	Deverá proceder o envio as instituições financeiras dos cadastros de contas correntes efetivados no sistema com validação da inclusão.
11.17	Deverá permitir a validação do cartão e cadastro dos dados do cartão de credito para debito em cartão de credito em ambiente seguro com uso de criptografia.
11.18	Permitir efetuar a geração e envio do debito diretamente para o cartão de credito do cliente.
11.19	Permitir efetuar a geração e envio de arquivos de clientes que estejam cadastrados como débito automático.
11.21	O sistema deve efetuar o controle de remessa sobre arquivos enviados e retornados do banco. Deverá possuir consistência nas sequências dos arquivos de retorno gerando ordem de serviço automática sobre esta inconsistência para monitoração no acompanhamento de serviços. Esta ordem de serviço deverá ser baixada automaticamente somente quando ocorrer a normalização desta inconsistência.
11.22	O sistema deverá permitir a realização de forma automatizada o estorno do Débito Automático, efetuando o cancelamento de faturas que sofreram alguma alteração e tiveram seus valores alterados, para que seja debitado o valor correto na conta do cliente, bem como inclusões, este procedimento devera ocorrer ate três dias antes do vencimento da fatura.
11.23	O sistema devera permitir o cancelamento de remessas / arquivos gerados, utilizado para casos em que os arquivos foram gerados indevidamente, porém não devem ser encaminhados ao banco. As faturas deverão ficar disponíveis para serem inseridas em outro arquivo.
11.24	O sistema deverá excluir do debito automático os clientes que efetuaram o cancelamento dos débitos em suas contas correntes, identificado nos arquivos de remessas recebidos do banco.

<b>11. Arrecadação</b>	
11.25	O incentivo ao débito automático deverá permitir a geração de arquivo com dados cadastrais de unidades consumidoras que não possuem a opção de débito automático, para que o banco possa oferecer ao cliente esta opção.
11.26	Permitir efetuar a regeneração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualização das datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso.
11.27	Permitir efetuar a classificação das pendências da arrecadação referentes a valores constituídos durante o processo de arrecadação das faturas e documentos que não sofreram classificação automática para lançamento na próxima fatura do cliente.
11.28	Permitir o registro e controle da data de efetivação do crédito para a empresa referente ao repasse do valor arrecadado de cada fatura pelo convenio de arrecadação.
11.29	Permitir efetuar o processo de desfazer a arrecadação e contabilização de uma fatura paga indevidamente por outro cliente e efetuando automaticamente a arrecadação da fatura correta do cliente, gerando lançamentos de credito e débitos futuros conforme a diferença do valor da fatura.
11.30	O sistema deverá possuir módulo de arrecadação das faturas de forma online, instalados nos pontos de arrecadação da própria empresa e nos agentes credenciados, permitindo que instantaneamente após a fatura ser gerada esteja disponível para ser arrecadada.
11.31	O sistema deverá permitir a arrecadação de lançamentos de convênios inseridos na conta de consumo de água, faturas de convênio, e outros produtos municipais, tais como: ISS, IPTU, ITBI e taxas diversas.
11.32	O sistema deverá identificar no momento da arrecadação da conta de consumo de água, taxas e tributos os respectivos encargos referente a multa, juros e correção monetária para lançamentos inscritos em dívida ativa, para lançamentos de exercícios anteriores e não inscritos em dívida ativa e para lançamento referente ao exercício atual, gerando contas específicas a cada período.
11.33	Permitir efetuar a arrecadação por leitura do código de barras, digitação do número da fatura, pelo número da unidade consumidora e data da competência.
11.34	Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
11.35	Permitir registrar na impressora os lançamentos de valores que compõem cada autenticação.
11.36	Permitir visualizar os documentos arrecadados que compõem cada autenticação.
11.37	Deverá possuir recursos para notificar o gestor no momento que o volume de valores exceder o limite parametrizado para cada caixa de arrecadação.
11.38	Permitir efetuar e registrar em ordem de serviços as retiradas do movimento do caixa durante o processo de arrecadação quer seja, por notificação quando o limite de valor estiver excedido ou a qualquer tempo.
11.39	Permitir a visualização e emissão de relatórios dos resumos de entrada, de arrecadação, das retiradas, dos valores agrupados por espécie no fechamento dos caixas e dos pontos de arrecadação.
11.40	Assegurar que a validade do movimento de arrecadação seja diária e o fechamento ocorra na baixa da ordem de serviço.

<b>11. Arrecadação</b>	
11.41	Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada.
11.42	Permitir que todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal.
11.43	Permitir realizar o cálculo de multas, juros e correções quando a fatura é paga após a data de vencimento.
11.44	Possuir módulo que possibilita efetuar a digitação manual de pagamentos pela identificação do cliente, ou pela unidade consumidora ou pelo código de barras da fatura.
11.45	O sistema devera efetuar automaticamente a geração de lançamentos de multa, juros e correções em contas específicas separando as pertencentes ao exercício da dívida ativa, exercício atual, sobre lançamentos não inclusos em dívida ativa.
11.46	Permitir realizar o tratamento de pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos.
11.47	Permitir consultar, alterar a pendência para ser lançada na fatura deixando-a em aberto para ser gerado documento de cobrança e possibilitando cancelar e também alterar a troca de titularidade das pendências.
11.48	Possibilitar o envio automático para o débito automático com troca de arquivos entre bancos e empresa no padrão Febraban de clientes que possuem esta opção.
11.49	O sistema deverá permitir que por meio de parametrização, que as parcelas de renegociação à vencer em exercícios futuros possam sofrer correções no início de cada exercício.
11.50	O sistema deverá possuir recursos para que no momento da baixa da fatura pelo processo de arrecadação seja feita de forma automatizada a conclusão das ordens de serviços relacionadas à respectiva fatura com origens em bloqueio de faturas por acordos de pagamentos, convênios, SCPC, Cartório, Tribunal de Justiça, fiscalizações em campo, notificações geradas nas medições na mobilidade e na WEB, entre outros.
11.51	O sistema deverá obrigatoriamente, no momento da consolidação das faturas arrecadadas, efetuar a contabilização para compor a integração contábil e movimentação financeira, disponibilizando seus valores em todos os relatórios automaticamente.
11.52	O sistema deverá possuir integração com as operadoras de cartões de débito e crédito para que por meio de Webservice se possa monitorar o fluxo de caixa sobre os recebíveis futuros e contabilizar automaticamente os recebimentos correspondentes a cada fatura paga por cartão.
11.53	O sistema de arrecadação deverá vincular automaticamente com a fatura paga por meio do cartão de crédito os seguintes dados do cartão: Nome parcial e partes do número do cartão primeiros e últimos 4 dígitos, com armazenamento criptografado.
11.54	O sistema deverá possuir recursos para recebimento por cartão de débito, por cartão de crédito a vista e parcelado, permitindo realizar e controlar a cobrança por parcelamento até o limite de quantidades de parcelas definido na lei de renegociação adotado pela contratante e ainda, possibilitar que por meio de parametrização seja possível a cobrança do custo operacional cobrado pelas operadoras de cartões seja cobrada do cliente ou da contratante.
11.55	Deverá contemplar a Lei de Inquilinato que trata sobre a responsabilidade do débito pelo usuário da unidade consumidora, e de forma a refletir em todos os módulos do sistema a aplicabilidade sobre as regras de faturamento, renegociação, cobrança e de serviços, com a

## 11. Arrecadação

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

## 12. Notificações

Item	Descrição
12.1	O sistema deverá permitir a simulação sobre a geração de notificações de débitos por diversos itens de seleção, sendo, local, etapa (setor de leitura), quantidade de faturas, por valor, período, disponibilizando para impressão em lote com os respectivos protocolos de entrega como também ser gerado para impressão em dispositivos eletrônicos na mobilidade e de forma a ser sempre impresso dentro da própria fatura do cliente com opção para imprimir também em documento separado.
12.2	A notificação deverá ser sempre um documento financeiro arrecadável e que ao ser arrecadado efetua automaticamente a arrecadação de todos os débitos nele contido e constituindo a geração dos encargos individuais de cada documento para cobrança automática em faturamento futuro.
12.3	O sistema deverá possuir recursos para envio de notificação por e-mail principalmente nos casos de entrega alternativa e automaticamente quando já existir ativo o envio de faturas no e-mail do cliente.
12.4	O sistema devere obrigatoriamente proceder a geração de ordem de serviço específico sobre cada notificação a ser impressa.
12.5	Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço da notificação quando registrado que a notificação foi impressa pelo sistema de mobilidade.
12.6	Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço da notificação quando registrado que o reaviso foi impresso pelo método convencional.
12.7	Permitir a visualização das notificações geradas e a evolução da arrecadação e suas pendências.
12.8	Possuir relatórios gerenciais sobre a quantidade de notificações geradas, arrecadados, vencidos, e faturas que compõem a notificação e que foram arrecadadas pelo processo normal.
12.9	Possuir relatórios gerenciais sobre geração e impressão de notificação que não foram entregues ao cliente.
12.10	Possuir relatórios de clientes que foram notificados com registro das datas de emissão, notificação e vencimento.
12.11	Permitir o cancelamento da geração do movimento de notificações sobre débitos vencidos.
12.12	Permitir a emissão de protocolos de entrega para registrar os clientes notificados.

<b>13. Movimentações Financeiras</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
13.1	O sistema deverá possuir um módulo que permita a Gestão sobre a Movimentação Financeira atuando de forma integrada e sincronizada com o módulo de Arrecadação atuando em uma mesma base de dados, permitindo efetuar depósitos, pagamentos e transferências de valores.
13.2	Para utilização da aplicação de Movimentação Financeira, o sistema deverá possibilitar o cadastramento de convênio específico para arrecadação integrada e suas respectivas contas correntes. Permitindo interagir com o movimento de arrecadação de forma automática.
13.3	O sistema deverá permitir o estorno da movimentação financeira de forma automática caso seja desfeito a consolidação no movimento de arrecadação.
13.4	O módulo da Movimentação Financeira deverá permitir o acompanhamento dos lançamentos de crédito e débito, permitir a inclusão de depósitos nas contas e efetuar débito em conta e ainda transferência entre contas.
13.5	O sistema deverá efetuar a visualização carregando sempre por conta, relacionada com o convênio. Devera permitir a seleção do período a ser visualizado, apresentando o saldo anterior à data do período inicial e totalizando os lançamentos para saldo atual até a data final do período.
13.6	Deverá permitir que para efetuar depósitos, pagamentos ou transferências, o sistema deverá efetuar a geração e a impressão de uma Ordem de Serviço, com os dados sobre a movimentação em andamento, devendo de forma obrigatória ser autenticada imediatamente após efetuar a movimentação.
13.7	Para efetuar depósito, necessariamente deverá informar a origem previamente cadastrada, o valor do depósito, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), a observação sobre o depósito e as contas relacionadas ao valor depositado para a contabilidade. Caso o depósito seja feito em Cheque, deverá informar os dados do cheque, como Banco, Agência, Conta Corrente e Número da Folha do Cheque. Podendo ainda, informar o responsável pelo depósito, que será sempre um usuário ou contato da empresa.
13.8	Para efetuar pagamento, necessariamente deverá informar a observação referente ao pagamento, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), o valor do pagamento, o prestador de serviço ou fornecedor. Caso o pagamento seja feito em Cheque, o usuário deverá informar qual o número da folha do cheque para controlar o número do último cheque emitido.
13.9	Para a transferência de valores, deverá permitir informar o banco de destino do valor, e o convênio que receberá o valor, sempre relacionado com a conta corrente. Deverá permitir informar também uma observação referente a transferência, a espécie (Dinheiro, cartão de debito, cartão de credito ou Cheque) e o valor da transferência.
13.10	O sistema deverá possuir relatórios que contemplem as informações conforme a transação em andamento e de forma necessária selecionar por convenio e por período.
13.11	Possuir relatórios da movimentação financeira para extratos bancários identificando os débitos e créditos, por tipo de documento, por cheques emitidos, por saldo disponível e créditos futuros, por saldo da empresa, por contas contábeis.
13.12	Possuir relatório da movimentação financeira sobre os saldos totais por banco, onde o usuário possa informar uma data do saldo.

### 13. Movimentações Financeiras

13.13	Deverá possuir visualizadores, com opção de geração de relatórios, sobre a previsão de recebimento de valores futuros, para os pagamentos realizados com cartão de crédito / débito.
-------	--

### 14. Integração com outros sistemas

Item	Descrição
14.1	A contratante poderá utilizar de alguns outros sistemas, entre os mais importantes o Sistema de Serviços de Proteção ao Crédito (SPC), Cartório de Títulos e Protestos e com o Tribunal de Justiça.
14.2	O sistema de gestão comercial de saneamento deverá realizar integrações com sistemas externos através de serviços web, nele será exposta toda a lógica do negócio em forma serviços sobre a Internet.
14.3	Deverá através de interfaces programáveis, utilizar os protocolos de Internet com o propósito de fornecer meios para buscar, assinar e acessar esses serviços.
14.4	Desta forma o software de gestão comercial de saneamento, quando for o caso, deverá realizar integrações de forma on-line com os sistemas atualmente implantados nas demais áreas do Poder Público Municipal sempre no formato de webservice.

### 15. Entrega de Contas Alternativas

Item	Descrição
15.1	O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir meios de entrega de contas que visam reduzir custos e automatizar processos.
15.2	Deverá permitir que a entrega seja enviada para um e-mail do cliente e fique registrado no sistema que o cliente recebeu a fatura de água.
15.3	Deverá permitir que a entrega da conta de consumo seja enviada para outro endereço do cliente.
15.4	Deverá permitir que a entrega seja enviada para um destinatário de correspondência ou responsável pagador.
15.5	Deverá permitir que a entrega seja feita por agrupamento de contas de um mesmo cliente, poder publico, secretarias dentre outros.
15.6	Deverá permitir que a entrega da conta de consumo possa ser feita em outra unidade consumidora por meio de aplicativos de mobilidade executado como ordem de serviço, utilizando recursos sobre as coordenadas geográficas.
15.7	Deverá permitir que faturas com entrega em outra unidade consumidora possam ser impressas concomitantemente e no momento do faturamento on site da unidade consumidora que receberá a entrega alternativa, ajustando automaticamente para os mesmos vencimentos.

### 15. Entrega de Contas Alternativas

15.8	Deverá obrigatoriamente possuir recursos para realizar o procedimento de impressão e entrega das contas de consumo de Água e documentos pertinentes por meio da mobilidade em dispositivos eletrônicos, que no momento da coleta de leitura não tiveram sua impressão realizada.
------	--

### 16. Qualidade da Água

Item	Descrição
16.1	O sistema deverá permitir o cadastramento das análises sobre a qualidade da Água e disponibilizar estas informações conforme descritas
16.2	O sistema deverá obrigatoriamente disponibilizar as informações sobre as análises da qualidade da Água com impressão nas contas de consumo de Água do cliente e em relatórios para fixação das dependências do Serviço Público Municipal.
16.3	Possibilitar a visualização da rede de distribuição da Água e das unidades consumidoras e seus respectivos endereços por agrupamento de logradouros, bairros, reservatórios.
16.4	Possuir relatórios gerenciais sobre os consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por reservatório.
16.5	Possuir relatório do laudo de análises físico químico e bacteriológica.
16.6	Demonstrar as análises da Qualidade da Água por unidade consumidora.
16.7	Permitir visualizar as ligações de Água em relação a rede de distribuição, reservatórios e fontes.
16.8	Possuir relatório de clientes por sistema de abastecimento.
16.9	Possuir relatório que demonstre a qualidade da água de uma rede de abastecimento para um determinado período.
16.10	Possuir cadastro de equipamentos de medição para as fontes de abastecimento, reservatórios e da rede de distribuição.

### 17. Gráficos Relatórios

Item	Descrição
17.1	O sistema deverá possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores faturados e as movimentações financeiras em um determinado período.
17.2	Possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores de dívida ativa e as movimentações financeiras em um determinado período.
17.3	O sistema deverá possuir relatório que indique percentuais e valores de inadimplência a partir de uma competência de faturamento.
17.4	Deverá possuir gráfico de acompanhamento das ordens de serviço por tipo de solicitação de serviço.

### 17. Gráficos Relatórios

17.5	Possuir gráfico que demonstre as ocorrências e incidências de leitura por referência de faturamento e que ao selecionar em uma das partes do gráfico se imprima o relatório correspondente.
17.6	Possuir gráfico que demonstre os lançamentos de débitos e créditos por situação e período. Permitindo a geração de relatório a partir da seleção de uma das partes do gráfico.
17.7	Possuir gráfico que demonstre os consumidores por avaliação de data de pagamento em um determinado período. Permitir selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.
17.8	Possuir gráfico da quantidade de notificações de uma determinada referência, com a opção de escolha da etapa, localidade, livro de leitura, situação do reaviso e solicitação de reaviso.
17.9	Possuir gráfico dos valores notificados por referência com a opção de escolha da solicitação de notificação, etapa e livro de leitura.
17.10	Possuir gráfico da quantidade de notificações por situação com a opção da escolha do mês de competência.
17.11	Possuir gráfico que demonstre o consumo medido por referência e etapa de faturamento.
17.12	Possuir gráfico que demonstre o consumo faturado por referência e etapa de faturamento.
17.13	Possuir gráfico que demonstre os valores arrecadados em um período de referência e etapa de faturamento, com a opção de escolha por data de pagamento ou data de baixa das faturas.
17.14	Possuir gráfico que demonstre os valores faturados em um período de referência e por etapa de faturamento.
17.15	Possuir gráfico que demonstre um comparativo entre os valores faturados e arrecadados de um determinado período de referência e etapa de faturamento.
17.16	Possuir gráfico que demonstre em um determinado período os indicadores das ordens de serviços, com a opção de abrir o gráfico por tipo de execução do serviço, por localidade, por posto de serviço, por área de trabalho (setor), por equipe de serviço, por tipo de ordem de serviço, por subtipo de ordem de serviço e por conclusão da ordem de serviço.
17.17	Deverá possuir relatório gerencial totalizando todas as ordens de serviços agrupando por áreas e segmentando por serviços concluídos no prazo e fora do prazo, em execução e a concluir, quantificando ainda os registros de atendimento e os itens de registro de atendimento demonstrando a percentualidade sobre as ordens de serviços de cada área.
17.18	O sistema deverá possuir relatórios sobre as manutenções de faturas informando todos os valores da fatura original e todos os valores da fatura substituída apresentados como DE PARA com resumo final dos totais agrupados e discriminados por lançamentos originais e substituídos apurando resultados que indiquem aumento ou diminuição de receita e consumos.
17.19	Possuir relatório dos contratos de renegociações que não foram liquidados mostrando a situação de cada parcela do contrato com históricos de pendência de faturamento, pendência de arrecadação, número da fatura que tratou a parcela, numero da fatura que excluiu a parcela.
17.20	Possuir relatórios de acompanhamento sobre os pagamentos das faturas enviadas para entrega alternativa em e-mail

<b>18. Dívida Ativa</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
18.1	O sistema de gestão comercial devesse possuir módulos que permita inscrever em dívida ativa os clientes que não liquidaram seus débitos de acordo com a periodicidade estabelecida pelo órgão.
18.2	A geração do livro da dívida ativa deverá ser por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página. Estas informações deverão ficar gravadas como atributos de cada débito e visualizadas nos gráficos e relatórios do sistema.
18.3	O sistema deverá analisar automaticamente todos os lançamentos existentes em cada fatura e proceder à geração na dívida ativa somente dos lançamentos pertinentes.
18.4	O sistema devesse possuir eficiência para demonstrar os valores da dívida ativa e seus respectivos encargos para qualquer idade de forma instantânea.
18.5	O sistema devesse preservar a qualquer tempo o conteúdo original do livro da dívida ativa.
18.6	O sistema devesse efetuar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa. Permitir também a reconstituição da notificação para atualização dos valores.
18.7	O sistema devesse controlar a entrega da notificação pela baixa da ordem de serviço correspondente. Devesse permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura até o encerramento da ordem de serviço.
18.8	O sistema devesse efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados.
18.9	O sistema devesse controlar a emissão da certidão da dívida ativa do cliente. Devesse permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura até o encerramento da ordem de serviço.
18.10	O sistema devesse efetuar a geração da execução da dívida ativa, após a emissão da certidão da dívida. Efetuar o controle do protocolo e proceder à geração de arquivos com número de ordem para integração com o Fórum e ou de forma integrada com o Tribunal de Justiça.
18.11	O sistema devesse controlar e permitir a manutenção do processo em execução fiscal sobre o número do protocolo, número de ordem e do advogado e custas processuais.
18.12	O sistema devesse possibilitar o acompanhamento sobre as execuções fiscais permitindo consultar por data de protocolo, número de protocolo, número de ordem, advogado, fórum, número da unidade consumidora e número do cliente.
18.13	O sistema devesse permitir a simulação da quitação dos débitos com recálculo dos encargos sobre o valor de emissão das faturas e sobre o valor executado.
18.14	O sistema devesse permitir a simulação sobre a quitação da dívida com possibilidade de parcelamento em conformidade a leis específicas.
18.15	O sistema devesse permitir a geração de relatório de confirmação do pagamento da dívida em dívida ativa.
18.16	O sistema devesse possuir rotinas para prescrição de faturas em dívida ativa com emissão de relatório.

<b>18. Dívida Ativa</b>	
18.17	Permitir a visualização de todos os processos lançados em dívida ativa com suas respectivas, notificações, certidões e execuções ficam em uma base de dados única.
18.18	Permitir que todas as faturas estejam contidas em um mesmo ambiente de armazenamento para que possam compor a qualquer tempo os processos de renegociação consolidando as normais e ou em dívida ativa mesmo em processo de ajuizamento.
18.19	Permitir a qualquer tempo e instantaneamente efetuar a simulação sobre a quitação da execução fiscal por seleção de contribuinte.
18.20	Permitir a geração de ordens de serviços para cada fase do processo da dívida ativa, iniciando na notificação e finalizando na quitação do débito.
18.21	Possuir espelhamento fiel das informações impressas no livro fiscal da dívida ativa com as informações arquivadas no sistema.
18.22	Permitir constituir instantaneamente e a qualquer momento a carteira da dívida ativa.
18.23	Permitir apurar a inadimplência da dívida ativa sobre arrecadações e renegociações efetuadas com base em um ano fiscal.

<b>19. Integração Contábil</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
19.1	O software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de integração contábil totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação.
19.2	Realizar o cadastramento, relacionamento e validação entre cada lançamento de valores gerados nas faturas de Água / Esgoto com as contas de integração contábil.
19.3	Realizar de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem.
19.4	Demonstrar por meio de visualizadores, com opção de impressão, o relacionamento entre as contas do plano de contas da gestão comercial e o plano de contas contábil.
19.5	Permitir a geração de arquivos no formato texto e leiaute específico, em texto pelo modo XML e preferencialmente por conexão interativa.
19.6	O sistema deverá integrar os lançamentos contábeis separando os encargos gerados por período permitindo que as multas, juros e correções monetárias sejam por período de dívida ativa, após o período da dívida ativa e sobre lançamentos que estão no período da dívida ativa, mas, não são pertencentes à dívida ativa, calculados sobre cada lançamento que compõem o valor total da fatura. Os encargos deverão refletir nos processos de parcelamento, renegociação, arrecadação e nas guias de recolhimento.

20. Background (Segundo Plano)	
Item	Descrição
20.1	O sistema deverá possuir recursos para cadastrar de forma manual e ou automática os objetos que serão processados em horários pré-definidos, permitindo realizar o acompanhamento dos processos programados, em execução e os executados, visando tornar o ambiente diário de produção flexível e com alto desempenho.
20.2	A programação deverá consistir de:
20.3	Cadastramento e manutenção de inúmeros objetos de qualquer natureza e seus respectivos filtros para execução de aplicativos, “backups”, relatórios, extração, inserções entre outros.
20.4	Visualização e acompanhamento de todos os processos cadastrados.
20.5	Visualização de todos os processos em execução.
20.6	A programação deverá permitir que sua execução seja repetitiva e ou por um período.
20.7	O processo de cadastramento deverá ser dinâmico e ocorrer na execução do objeto que terá a opção de execução instantânea ou agendada para posterior execução considerando o filtro selecionado.
20.8	Mensagens e e-mails sobre inconformidade e ou sucesso da operação deverão ser enviados ao usuário da programação e ou demais conforme a necessidade.

21. Gestão de Suporte Técnico	
Item	Descrição
21.1	O sistema de gestão comercial da contratada deverá possuir um módulo para registrar por ordem de serviço todos os pedidos de suporte técnico solicitados, contemplando recursos de conversação via chat o relacionamento com o solicitante para atendimento pleno e exclusivo a solicitação em andamento, permitindo que o atendimento seja feito de pronto.
21.2	Este módulo de suporte técnico com conversação via chat deverá ser desenvolvido pela contratada, de forma a assegurar que todas as tratativas sejam registradas dentro do sistema por segurança e posterior auditoria.
21.3	Os usuários deverão ser apresentados na tela de conversação via chat agrupados em suas respectivas áreas.
21.4	O sistema deverá permitir que o solicitante tenha conhecimento pleno sobre o andamento de sua solicitação.
21.5	O sistema deverá permitir que a comunicação via chat seja extensivo a todos os computadores e dispositivos móveis cadastrados no sistema, possibilitando por meio de perfis a conversação de uma respectiva área, de varias áreas e independente de áreas.
21.6	Possibilitar que apenas os usuários da área de saneamento relacionados com os usuários do suporte técnico da contratada possam solicitar serviços e efetuar conversação via chat.
21.7	O sistema deverá de forma obrigatória realizar a vinculação da ordem de serviço com a conversação via chat.

<b>21. Gestão de Suporte Técnico</b>	
21.8	O sistema deverá permitir a troca de usuários do suporte técnico controlando seus respectivos atendimentos.
21.9	As conversações via chat vinculadas as ordens de serviços deverão estar disponíveis para visualização pelo solicitante a qualquer tempo.
21.10	A conversação via chat deverá ser sempre realizada sob uma ordem de serviço gerada, quer seja, para dirimir dúvidas, relatar uma inconformidade, solicitar auxílio ou qualquer outra.
21.11	A conversação entre usuários de diversas áreas que não com o suporte técnico da contratada deverão estar livres de geração de ordem de serviço.
21.12	A ordem de serviço gerada sobre o pedido de suporte técnico deverá permitir o acompanhamento pelo solicitante e possibilitar que seja adicionado registo de atendimento na ordem de serviço em andamento e na mesma área.
21.13	O sistema deverá permitir e envio de mensagens para vários usuários instantaneamente
21.14	A comunicação com todos os computadores ligados a rede intranet da contratante e com todos os dispositivos móveis deverão ser feito por sistema de comunicação controlado pela contratada, de forma que nenhuma informação seja acessada, capturada por softwares invasores.
21.15	O sistema deverá permitir que pela conversação via chat com o usuário esteja disponível a visualização do rastreo no mapa, caso o usuário possua um dispositivo móvel com software de rastreamento da contratada instalado.
21.16	Na conclusão da ordem de serviço deverão ser disponibilizados ao solicitante os processos realizados, registros de atendimentos e os respectivos tempos.
21.17	Deverá permitir a captura de qualquer região da Tela do Computador com envio para outro usuário.
21.18	Deverá permitir que qualquer arquivo possa ser anexado e transferido para outro usuário.
21.19	Deverá obrigatoriamente possuir recursos de conversação via áudio com outro usuário e de forma que os arquivos de áudio sejam armazenados idênticos ao armazenamento do chat, no respectivo tempo, para reprodução do áudio de qualquer tempo em qualquer momento.
21.20	Permitir que os usuários do sistema com dispositivos móveis e agentes de leitura executando serviços pertinentes a coleta de leitura enviem arquivos de dados, fotos, áudios e chat para o suporte técnico.

<b>22. Execução de Serviços Via Mobilidade</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
22.1	O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de efetuar a execução das ordens de serviços em campo.
22.2	O sistema de mobilidade serviços deverá ser versátil para tornar possível a execução de qualquer tipo de ordem de serviço, quer seja, ligação, religação, corte, vistoria, fiscalização, obras, ou seja, qualquer atividade que possa ser gerada uma ordem de serviço para controle.
22.3	O sistema deverá disponibilizar as telas de visualizações e digitações dos dados da ordem de serviço em telas pré-definidas no sistema de retaguarda em conformidade com cada tipo

## 22. Execução de Serviços Via Mobilidade

	de ordem de serviço, de forma que, qualquer ordem de serviço que seja criada seja possível relacionar com as telas de execução diretamente na mobilidade.
22.4	O aplicativo de mobilidade serviços deverá ser versátil de forma a efetuar a instalação e atualizações de versões automaticamente, sem a utilização de cabos e intervenção do operador, devesse estar desenvolvido em sistema operacional para Android ou similar para uso em dispositivos Smartphone e ou Tablet.
22.5	As ordens de serviços serão geradas no sistema de retaguarda e disponibilizadas para execução por um prestador de serviço ou por uma área de serviço da contratante e ainda, direcionar para uma equipe técnica, um veículo e o agente técnico.
22.6	O aplicativo de mobilidade serviços deverá receber de pronto a ordem de serviço enviada diretamente para o agente técnico ou veículo disponível em serviços reservados.
22.7	O aplicativo de mobilidade serviços deverá proceder à reserva da ordem de serviço quando estiver disponível apenas para a área da empresa e após reservar ficará disponível em serviços de sua competência.
22.8	As telas de execução deverão ser conforme a tipicidade da ordem de serviço, ou seja, disponibilizar as telas de acesso padronizadas por tipo de ordem de serviço.
22.9	As ordens de serviços deverão ser carregadas pelo dispositivo para evitar falta de comunicação durante a realização dos serviços, porém, considerando sempre como conexão ativa para registros de atividades, comunicação e conclusão das ordens de serviços.
22.10	As ordens de serviços deverão conter o rastreamento do trajeto percorrido desde o início até a sua conclusão.
22.11	O aplicativo deverá possuir recursos para visualizar as ordens de serviços disponíveis para execução, permitindo organizar o roteiro pela menor distância ou pelo endereço com recursos para navegar até o local da execução do serviço.
22.12	O sistema deverá permitir a coleta de fotografias digitais sobre a execução de serviço em quantidade conforme a necessidade, ficando relacionadas à ordem de serviço para consulta pelo sistema de retaguarda e por tempo indeterminado.
22.13	Deverá disponibilizar a relação dos materiais a serem utilizados na execução da ordem de serviço conforme predefinido para cada ordem de serviço, permitindo ainda, a inclusão ou retirada de materiais.
22.14	Deverá permitir que materiais avulsos possam ser inseridos durante a execução da ordem de serviço.
22.15	O sistema deverá permitir que as informações inseridas nas ordens de serviços no sistema de retaguarda deverão refletir diretamente nas ordens de serviços em execução no aplicativo de serviços na mobilidade.
22.16	O sistema deverá permitir que as mensagens, informações de registro de atendimento e as imagens coletadas sejam disponibilizadas de pronto na mesma ordem de serviço no sistema de retaguarda, possibilitando acompanhamento em tempo real sobre a execução da ordem de serviço em campo.
22.17	O sistema de mobilidade para execução de ordem de serviço deverá prever que seja possível suspender a execução de uma ordem de serviço para iniciar a execução de outra ordem de serviço e assim sucessivamente, controlando o retorno nas ordens de serviços suspensas a cada conclusão.

<b>22. Execução de Serviços Via Mobilidade</b>	
22.18	O sistema deverá permitir que seja possível inserir gravação de áudio vinculado ao registro de atendimento para ser reproduzida no sistema de retaguarda.
22.19	O sistema deverá permitir que a inserção de dados no registro de atendimento seja feita por meio de áudio convertendo em texto automaticamente.
22.20	O sistema deverá permitir a reprodução de texto em áudio sobre mensagens e registro de atendimento inserido na ordem de serviço.
22.21	O sistema de mobilidade serviços deverá receber notificação de instrução ao operador do dispositivo informando sobre ordens de serviços disponíveis para execução.
22.22	Deverá permitir a comunicação instantânea entre o operador do dispositivo de mobilidade com os operadores do sistema de gestão comercial instalado na web.

<b>23. Rastreamento</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
23.1	O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de realizar o rastreamento das equipes de leitura e serviços operacionais.
23.2	A instalação do aplicativo deverá ser simples e rápida, possuindo instruções de uso dentro do próprio aplicativo.
23.3	O aplicativo deverá disponibilizar os seguintes recursos:
23.4	Deverá se conectar e se autenticar automaticamente com o sistema de gestão comercial residente na web,
23.5	Deverá permitir o rastreamento de todos os usuários com monitoramento em tempo real, fazendo parte à visualização do rastreio, dos pontos de parada, distância da base, velocidades, cercas eletrônicas, agrupamentos de usuários, distâncias entre usuários e trajetos realizados diariamente e seus respectivos intervalos,
23.6	Deverá permitir que a serie histórica sobre todos os rastreios sejam por tempo indeterminado.
23.7	O sistema deverá efetuar o registro sobre o rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde o inicio na base ate o termino das atividades retornando na base.

<b>24. Leitura</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
24.1	Sistema terá que disponibilizar as duas seguintes formas de trabalho: leitura convencional e leitura com emissão simultânea de conta.
24.2	O sistema deverá permitir que de qualquer ponto conectado a internet, seja possível efetuar o monitoramento em tempo real de cada agente de leitura e todos os processos que envolvem a leitura indo desde a localização do agente de leitura em campo até a visualização dos valores calculados e da fotografia digital do hidrômetro por ele efetuado

<b>24. Leitura</b>	
	instantaneamente.
24.3	O sistema de coleta de leitura dos hidrômetros deverá ser versátil de forma a efetuar a instalação e atualizações de versões automaticamente, sem a utilização de cabos e intervenção do operador, deverá estar desenvolvido em sistema operacional para Android ou similar para uso em dispositivos Smartphone e ou Tablet.
24.4	Deverá possuir plano de contingência para geração e controle de backup interno em formato texto e em banco de dados no próprio dispositivo com transferência automática para os servidores na WEB.
24.5	O sistema deverá efetuar a coleta das coordenadas de GPS para cada ponto de tomada de leitura registrando na unidade consumidora automaticamente.
24.6	Possuir tecnologia de otimização sobre o consumo da bateria para permitir a captura das coordenadas de GPS, utilização do Bluetooth e da utilização da telefonia móvel para conexão de dados concomitantemente com as funcionalidades do aplicativo simultaneamente para um universo de 500 leituras diárias sem recarga.
24.7	Deverá permitir também que durante a impressão simultânea da fatura de água outros documentos possam ser impressos, quer seja a segunda via da fatura por solicitação do cliente, independente do roteiro de leitura, como documentos de cobrança, reaviso, notificações, faturas de convênios, informativos, quitação anual de débitos e qualquer outro a ser confeccionado.
24.8	Permitir que após efetuar o download do movimento de leitura seja possível visualizar no mapa a região da cidade que contempla as unidades consumidoras que serão lidas.
24.9	Permitir somente a conexão via Bluetooth entre o dispositivo eletrônico e a impressora para impressão dos documentos.
24.10	Permitir que no momento da tomada de leitura possa realizar o realinhamento das coordenadas geográficas em relação a posição do hidrômetro e a testada do imóvel.
24.11	Permitir gravar fotografias digitais de documentos do cliente, do equipamento, do hidrômetro e das incidências pela medição eletrônica.
24.12	Possibilitar a exteriorização das informações do dispositivo eletrônico diretamente para o cartão de memória interna e ou externa.
24.13	Possuir cadastro das mensagens codificadas para uso na execução da leitura agrupadas por tipo de incidência e disponibilidade de leitura.
24.14	Possuir telas amigáveis de fácil compreensão e que se ajusta automaticamente ao serviço a ser utilizado conforme a parametrização definida pelo usuário ou cadastrada como regra de negócio.
24.15	Permitir carregar vários arquivos de leitura para um dispositivo eletrônico.
24.16	Permitir visualizar os arquivos de leitura antes de realizar a transferência para o dispositivo eletrônico.
24.17	Permitir que o agente de leitura crie seu próprio roteiro de leitura durante a execução do serviço sobre a coleta de leitura dos hidrômetros.
24.18	Permitir efetuar pesquisa por qualquer parte do conteúdo da informação para localizar o número do medidor, número do imóvel, endereço, código do cadastro de ligação e nome do cliente em uma única pesquisa.

<b>24. Leitura</b>	
24.19	Permitir que os itens de pesquisa sejam parametrizados.
24.20	Permitir a geração de mensagens de aviso ao agente de leitura sobre informações do imóvel e ocorrências em meses anteriores.
24.21	Permitir que durante a execução dos serviços de coleta de leitura o agente de leitura possa concomitantemente efetuar o cadastramento das incidências de irregularidades observadas sobre o imóvel, ramal de ligação, indícios de não preservação do meio ambiente principalmente Água parada que propicie criadouros de Dengue e sobre a fauna, flora e segurança pública de imóveis abandonados, gerando automaticamente ordem de serviço de fiscalização.
24.22	O sistema deverá permitir que as ligações clandestinas sejam apontadas pelos agentes de leitura em referência ao imóvel que se esta efetuando a coleta da leitura. Permitindo informar se a ocorrência encontra-se a direita, esquerda, a frente ou aos fundos, gerando automaticamente ordem de serviço para fiscalização.
24.23	O sistema deverá ser parametrizado para que o agente de leitura tenha autorização para calcular e imprimir a fatura quando houver excesso de consumo apurado.
24.24	Deverá obrigatoriamente proceder à emissão de notificação sobre o faturamento calculado pela média dos consumos anteriores da unidade consumidora quando o imóvel encontrar-se fechado, dificuldade sobre a coleta de leitura do hidrômetro ou dificuldade de acesso ao ramal de ligação, a média deverá ser calculada de forma obrigatória pelo método de consumo a compensar.
24.25	Deverá obrigatoriamente proceder à emissão de notificação sobre o faturamento calculado com excesso de consumo ou calculado pela média ou com impedimento de leitura para hidrômetros parados, quebrados, embaçados.
24.26	Permitir parametrizar as informações a serem mostradas na tela para cada unidade consumidora tais como, número do cliente, nome do cliente, número da unidade consumidora, endereço, número do imóvel, complemento e bairro.
24.27	Permitir efetuar a atualização cadastral do imóvel.
24.28	Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais associadas com a incidência e inconformidade na leitura e ou hidrômetro.
24.29	Permitir refazer de forma inversa a digitação da leitura quando violado os limites pré-definidos de normalidade apurados na critica de leitura.
24.30	Permitir efetuar remotamente o acompanhamento e controle sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura.
24.31	Permitir o controle sobre leituras efetivadas, calculadas, faturadas, impressas, com entrega alternativa e mensagem da leitura.
24.32	Permitir efetuar remotamente a visualização no mapa sobre o trajeto do agente de leitura.
24.33	Permitir efetuar remotamente a visualização no mapa sobre a localização dos agentes de leitura.
24.34	Permitir monitorar remotamente a efetivação de cada leitura coletada, faturada e impressa.

<b>24. Leitura</b>	
24.35	Permitir armazenar as informações geradas quando ocorrer falta de cobertura da operadora de celular e enviando automaticamente quando restabelecido o sinal.
24.36	Assegurar que seja impressa na fatura a mensagem de inconformidade da leitura e mensagem de que o hidrômetro foi fotografado.
24.37	Possuir validação de regras para impressão da fatura quando débito automático em conta corrente, possibilitando a impressão destas informações no lugar do código de barras e apresentar ou não a fatura ao cliente caso seja entrega alternativa.
24.38	O sistema deverá proceder a leitura, faturamento e impressão ou armazenamento da conta de consumo de água e seus respectivos documentos a serem impressos, quando identificado que a unidade consumidora em processo de leitura possui entrega alternativa em outra unidade consumidora.
24.39	O sistema deverá permitir o armazenamento de inúmeras faturas e documentos de várias unidades consumidoras para ser entregue em uma unidade consumidora com entrega alternativa.
24.40	O sistema deverá possuir métodos avançados de armazenamento para que no momento da leitura do hidrômetro de cada unidade consumidora, identificar se a mesma deverá receber as entregas alternativas armazenadas para ela, procedendo se assim e de forma automática a impressão de todos os documentos imediatamente após a conclusão e impressão de seus documentos. Os documentos armazenados deverão ser impressos mesmo que ocorra inconformidade na leitura e ou faturamento da unidade consumidora em andamento.
24.41	Permitir a digitalização automática de todos os documentos impressos concomitantemente com a impressão da conta de consumo de água, com armazenamento por tempo indeterminado.
24.42	Possuir resumo dos quantitativos dos serviços efetuados agrupados por códigos de mensagens e permitir selecionar o item agrupado navegando diretamente para a respectiva unidade consumidora correspondente a mensagem para atualização e ou execução de pendências.
24.43	Demonstrar a quantidade de suprimentos necessários para realização das tarefas diárias sobre a impressão de documentos contidos nos movimentos de leitura.
24.44	Permitir o atendimento móvel ao cliente para emissão de segunda via independente do roteiro de leitura e ainda, dirimir dúvidas sobre dados da leitura e faturamento.
24.45	Permitir efetuar a impressão de diversos documentos, tais como, notificações, informativos, ordem de serviço, reaviso, quitação de débito concomitantemente com a impressão da fatura.
24.46	Permitir que os informativos a serem impressos para as unidades consumidoras no momento da tomada de leitura possam ser cadastrados para um livro de leitura ou para uma etapa de leitura ou para uma referência de faturamento.
24.47	Permitir a interatividade para troca de mensagens entre o agente de leitura e o suporte técnico durante a efetivação da leitura ou a qualquer tempo.
24.48	Permitir configurar os eventos da leitura, assim como, ordem do roteiro, sequência do roteiro, tipo de visualização.
24.49	Permitir salvar em backups cada leitura realizada.

<b>24. Leitura</b>	
24.50	Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada e impressa,
24.51	Permitir a exibição do ponto da unidade consumidora no mapa através do Google Maps.
24.52	Permitir registrar e visualizar todos os eventos ocorridos para cada leitura efetivada desde o início ao término da tomada de leitura, compreendendo todas as ocorrências, as passagens de telas, processos, cálculos, mensagens, comunicação e interatividade com o operador. Permitindo o acompanhamento destas informações nos históricos de leitura e de consumo e na fatura por tempo indeterminado.
24.53	Permitir iniciar a coleta de leitura em qualquer ponto.
24.54	Permitir manter o roteiro de leitura original e armazenar o roteiro de leitura efetivado para futuras remodelagens do movimento de leitura.
24.55	Permitir a digitação da leitura por meio de voz.
24.56	Permitir a visualização de todos os valores apurados pelo cálculo do faturamento antes da impressão da fatura.
24.57	Permitir registrar no sistema e imprimir na fatura a mensagem do local em que foi entregue a fatura para o cliente, podendo ser em mãos, embaixo da porta, caixa de correio, vizinho, recusou a receber e outros a codificar.
24.58	Permitir a gravação de áudio sobre dicas de localização do hidrômetro, de leitura, sobre o ramal de ligação, para cada coleta de leitura para ser reproduzidas pelos usuários da WEB e reproduzidas para o agente de leitura na próxima referência.
24.59	Permitir a visualização dos documentos a serem impressos.
24.60	Permitir a impressão contínua de todos os documentos automaticamente ou individual pelo modo manual.
24.61	O sistema deverá informar para cada movimento diário de leitura por agente de leitura quantidade de suprimentos necessários a execução das leituras com faturamento on site, considerando as notificações, reaviso, quitação anual de débito, faturas de doações, entrega alternativa e demais documentos a serem impressos concomitantemente com a impressão da fatura.
24.62	O aplicativo deverá registrar automaticamente todas as ações realizadas durante o processo da coleta de leitura até a impressão da fatura, ou seja, registrar leitura digitada e redigitada, fazimento e refazimento de cálculo, mensagens informadas e alteradas, mensagens internas do sistema, avisos, coordenadas, cancelamento de processos, simulações, coleta de imagens, substituições e cancelamentos, atendimentos, documentos impressos e emissão de segundas vias. Deverá permitir ainda a visualização destas informações na ordem que foram efetuadas e sem permissão de alterações.
24.63	A tela de resumo do livro de leitura deverá constar os quantitativos sobre os itens:
24.63.1	Leituras realizadas;
24.63.2	Leituras não realizadas;
24.63.3	Faturas calculadas e impressas;
24.63.4	Faturas calculadas e não impressas;
24.63.5	Quantidade de reaviso impresso;
24.63.6	Quantidade de reaviso não impresso;

<b>24. Leitura</b>	
24.63.7	Quantidade de unidade consumidora com entrega alternativa lida;
24.63.8	Quantidade de unidade consumidora com entrega alternativa calculada;
24.63.9	Quantidade de unidade consumidora com entrega alternativa impressa e não impressa;
24.63.10	Quantidade de atendimentos efetuados;
24.63.11	Quantidade de segunda via impressas;
24.63.12	Quantidade de notificações de inconformidades impressas;
24.63.13	Quantidade de leituras transferidas para o servidor;
24.63.14	Quantidade de leituras aguardando transferência para o servidor;
24.63.15	Quantidade de multa por auto de infração;
24.63.16	Quantidade de mensagens de voz;
24.63.17	Quantidade de unidades consumidoras com endereços de entrega da fatura para destinatários de correspondência;
24.63.18	Quantidade de quitações de débitos impressos e não impressos;
24.63.19	Quantidade de unidades consumidoras com agrupamento Macro;
24.63.20	Quantidade de unidades consumidoras com agrupamento Micro;
24.63.21	Data e hora do início da leitura;
24.63.22	Data e hora do final da leitura;
24.63.23	Quantidade da distância percorrida;
24.63.24	Quantidade de ordens de serviços geradas;
24.63.25	Quantidade de ordens de serviços impressas;
24.63.26	Quantidade de informativos diversos impressos;
24.63.27	Quantidade de entregas alternativas;
24.63.28	Entregas alternativas a efetivar;
24.63.29	Quantidade de agrupamento sobre as mensagens das leituras;
24.63.30	Quantidade de notificações sobre faturamento com excesso de consumo;
24.63.31	Quantidade de notificações sobre impedimento de leitura com faturamento efetuado sobre a média de consumo pelo método de consumo a compensar;
24.63.32	Quantidade de notificações sobre faturamento efetuado por consumo fixo, para os casos de hidrômetro parado / quebrado / embaçado.
24.64	Permitir a impressão de forma contínua e a qualquer tempo das faturas não impressas no roteiro de leitura, principalmente para as de entrega alternativa.
24.65	O sistema deverá identificar automaticamente o modo de serviço a ser realizado, ou seja, efetuando somente a coleta da leitura ou efetuando a coleta de leitura com processos de faturamento on-site.
24.66	O sistema deverá identificar automaticamente o tipo de conexão da operadora móvel de celular, permitindo a transferência de volume de dados em conformidade com a conexão existente no momento para 2G, 3G, 3.5G, 4G ou WI-FI.
24.67	O sistema deverá armazenar os serviços efetuados durante a ausência momentânea de cobertura de sinal das operadoras de celular e transferi-las aos servidores na WEB quando normalizado e de forma automática.

<b>24. Leitura</b>	
24.68	O sistema deverá efetuar backup para cada leitura realizada, o backup deverá ser feito em cartão de memória externo ou interno e na sua ausência efetuar o backup no ambiente interno do dispositivo de forma automática.
24.69	O sistema deverá possibilitar a gravação sobre inconformidade encontrada pelo leiturista como também informações diversas sobre o processo de leitura e o ponto da tomada de leitura. Este arquivo de áudio deverá ser relacionado automaticamente a unidade consumidora e disponível para reprodução no sistema de retaguarda.
24.70	O sistema deverá seguir criteriosamente o roteiro para coleta de leitura referente a micro medição em relação a macro medição de acordo com a regra estabelecida para cada modelo de agrupamento e não permitir sofrer nenhuma alteração.
24.71	Deverá possuir recursos para que por meio da conexão de dados o Gestor possa interagir com o leiturista pelo modo de Áudio a qualquer momento.
24.72	O sistema deverá transferir para os servidores na WEB, quando do fechamento do movimento de leitura, além das leituras coletadas, faturas geradas e faturas digitalizadas, também o arquivo de log, o arquivo de backup e imagens coletadas. Permitindo total controle dos processos realizados.
24.73	O sistema deverá realizar de forma automática a digitalização da fatura impressa e demais documentos impressos concomitante permitindo a sua reimpressão a qualquer tempo.
24.74	O aplicativo deverá identificar o tipo de hidrômetro a ser lido e automaticamente validar e registrar as leituras referentes ao tipo de vazão de cada hidrômetro, quer seja normal, de fonte e de reservatório.
24.75	Durante todo o processo de coleta de leitura dos hidrômetros, o aplicativo deverá utilizar de recursos disponíveis no dispositivo móvel para permitir a coleta das coordenadas de GPS com baixo consumo da bateria.
24.76	Permitir bloquear o login do usuário, com base em seu cadastro no sistema residente na WEB.
24.77	Permitir bloquear a coleta de leitura nos casos em que a data do aparelho não estiver configurada corretamente.
24.78	Permitir repetir a leitura da unidade consumidora dependendo da ocorrência informada no momento da coleta da leitura.
24.79	Permitir imprimir os dois tipos de layout de impressão, sendo SICAP (Febraban) ou SICOB (ficha de compensação bancaria) simultaneamente em um mesmo movimento de leitura.
24.80	Possuir parametrização para permitir a emissão ou não de faturas calculadas com valor zero.
24.81	Permitir parametrizar a quantidade de leituras coletadas e faturadas com suas respectivas imagens para envio ao site.
24.82	Permitir que na coleta de leitura possam ser capturadas inúmeras imagens de inconformidades sobre a leitura do hidrômetro e inúmeras incidências sobre o ramal de ligação e associando as diretamente com a unidade consumidora.
24.83	Permitir visualizar os débitos e os créditos que serão utilizados no faturamento da unidade consumidora.
24.84	Permitir visualizar resíduos de consumo referente a leituras anteriores e que serão utilizados no faturamento da unidade consumidora.

<b>24. Leitura</b>	
24.85	Possuir relatório com informações da quantidade de leitura, leituras coletadas, não coletadas, incidências e média. Divididas por unidades consumidoras.
24.86	Possuir relatório com a informação da conexão, bateria, brilho da tela e status do GPS para cada coleta realizada.
24.87	Possuir relatório com as versões do aplicativo utilizadas pelos agentes durante o processo de leitura.
24.88	Permitir a parametrização de obrigatoriedade sobre a captura das coordenadas geo-referenciada.
24.89	Permitir a parametrização de obrigatoriedade do uso da conexão de dados pela telefonia móvel nas tomadas de leitura.
24.90	O sistema deverá registrar e deixar disponíveis na consulta da fatura todos os eventos que deram origem a fatura, com detalhamento das regras de negócios aplicadas individualmente a cada fatura, utilização de leitura, tarifas, regras de cálculo e rotinas utilizadas no processo.
24.91.	O sistema deverá obrigatoriamente disponibilizar um e-mail ao gestor da medição e ao próprio agente de leitura um relatório em PDF em anexo, contendo o resumo sobre os quantitativos utilizados em cada movimento de leitura, de forma automatizada no momento do fechamento do movimento da leitura, deverá ser informado também a quantidade de ordens de serviços geradas e no mínimo as seguintes informações:
24.91.1	Data de referência da etapa de leitura;
24.91.2	Código da etapa da leitura;
24.91.3	Número do movimento de leitura;
24.91.4	Período inicial e final da leitura com data e hora;
24.91.5	Nome do agente que realizou a leitura;
24.91.6	Quantidade de tempo sobre a realização do movimento da leitura;
24.91.7	Tempo médio sobre a realização das leituras;
24.91.8	Quantidade de leituras existentes no movimento de leitura;
24.91.9	Quantidade de leituras efetivadas;
24.91.10	Quantidade de leituras refeitas;
24.91.11	Quantidade de mensagens de leitura salva;
24.91.12	Quantidade de mensagens de leituras refeitas;
24.91.13	Quantidade de unidades consumidoras Com Leitura, Com Mensagem de Leitura e Com Faturamento;
24.91.14	Quantidade de unidades consumidoras Com Leitura, Com Mensagem de Leitura e Sem Faturamento;
24.91.15	Quantidade de unidades consumidoras Sem Leitura, Com Mensagem de Leitura e Com Faturamento;
24.91.16	Quantidade de unidades consumidoras Sem Leitura, Com Mensagem de Leitura e Sem Faturamento;
24.91.17	Quantidade de unidades consumidoras Sem Leitura, Sem Mensagem de Leitura e Com faturamento pelo sistema de retaguarda;
24.91.18	Quantidade de leituras efetuadas com inconsistência;

<b>24. Leitura</b>	
24.91.19	Quantidade de leituras efetuadas com inconsistência e refeitas;
24.91.20	Quantidade de cancelamento da captura da imagem do hidrômetro;
24.91.21	Quantidade de imagem do hidrômetro capturada com sucesso;
24.91.22	Quantidade de imagem do hidrômetro capturada em excesso;
24.91.23	Quantidade de faturamento com consumo em excesso;
24.91.24	Quantidade de faturamento com consumo em excesso refeito;
24.91.25	Quantidade de unidade consumidora com consumo fora da faixa de consumo esperada a menor, entre a leitura anterior e faixa mínima esperada;
24.91.26	Quantidade de unidade consumidora com consumo fora da faixa de consumo esperada a menor, entre a leitura anterior e faixa mínima esperada refeita;
24.91.27	Quantidade de unidade consumidora com consumo fora da faixa de consumo esperada a maior, acima da leitura máxima esperada;
24.91.28	Quantidade de unidade consumidora com consumo fora da faixa de consumo esperada a maior, acima da leitura máxima esperada e refeita;
24.91.29	Quantidade de unidade consumidora com faturamento dentro da faixa de consumo esperada
24.91.30	Quantidade de unidades consumidoras faturadas pelo consumo mínimo;
24.91.31	Quantidade de unidades consumidoras faturadas pelo consumo estimado;
24.91.32	Quantidade de unidades consumidoras faturadas pelo consumo fixo;
24.91.33	Quantidade de unidades consumidoras faturadas pelo média de consumo, utilizando o método de consumo a compensar;
24.91.34	Quantidade de faturamento realizado;
24.91.35	Quantidade de faturas emitidas;
24.91.36	Quantidade de reaviso impresso;
24.91.37	Quantidade de notificações impressas sobre impedimento de leitura;
24.91.38	Quantidade de notificações impressas sobre faturamento por media de consumo;
24.91.39	Quantidade de notificações impressas sobre faturamento pelo consumo mínimo;
24.91.40	Quantidade de notificações impressas sobre faturamento consumo fixo;
24.91.41	Quantidade de notificações impressas sobre faturamento consumo estimado;
24.91.42	Quantidade de notificações impressas sobre faturamento em excesso;
24.91.43	Quantidade de faturas de convênio impressas;
24.91.44	Quantidade de faturas de parcelamento impressas;
24.91.45	Quantidade de notificações impressas sobre quitação anual de débitos;
24.91.46	Quantidade de segundas vias impressas;
24.91.47	Quantidade de notificação sobre informativos impressos;
24.91.48	Quantidade de entrega alternativa realizado;
24.91.49	Quantidade de atendimento realizado;
24.91.50	Quantidade de ajustamento cadastral realizado;
24.91.51	Quantidade de ordens de serviços geradas e agrupadas por tipos de serviços, fiscalização, notificação e demais;
24.91.52	Quantidade de ordem de serviço de referência anterior baixada.

<b>24. Leitura</b>	
24.92	O sistema deverá realizar a geração de ordens de serviços para cada notificação impressa, fiscalizações e de inconformidades.
24.93	O sistema deverá identificar a normalização sobre as notificações geradas na referência anterior e proceder automaticamente as respectivas baixas das ordens de serviços.
24.94	O sistema deverá efetuar a conclusão das ordens de serviços diretamente no sistema de retaguarda residente na web instantaneamente a cada documento impresso concomitantemente com a impressão da conta de consumo de água referente a reaviso, entrega alternativa, notificações, quitação anual de débitos, informativos e demais documentos.
24.95	Permitir que a roteirização sobre a coleta de leitura dos hidrômetros das unidades consumidoras pertencentes a agrupamentos de macro e micro medição ocorra pela macro e depois pela micro ou pela micro e depois a macro dependendo da distribuição dos consumos.
24.96	Critério de distribuição de consumo entre macro e micro;
24.97	Critério de distribuição de consumo somente entre as micros;
24.98	Critério de distribuição de consumo nas micros e resíduo na macro;
24.99	O sistema deverá permitir a coleta da leitura dos hidrômetros por meio de telemetria (RF) in loco e faturamento On Site, com impressão e apresentação de resultados.
24.100	O sistema deverá permitir que as leituras realizadas sem faturamento On Site possam ser relacionadas para fiscalização com ou sem o refazimento de uma nova coleta de leitura, realizando o faturamento on site e apresentação de resultados.
24.101	O sistema deverá possuir recursos para armazenar de forma digitalizada todos os documentos impressos pela mobilidade, ou seja, faturas, reaviso, notificação, informativo, ordem de serviço e qualquer outro, vinculadas a fatura.
24.102	O sistema de Gestão de Medição residente na WEB deverá possuir as seguintes funcionalidades.
24.103	Deverá ser possível que os usuários acessando os aplicativos pela WEB possam interagir com cada agente de leitura em campo, enviando mensagens do desktop diretamente para o dispositivo do usuário em campo.
24.104	Permitir quantificar, visualizar e emitir relatórios dos registros referentes aos eventos ocorridos durante a coleta de cada leitura efetuada nos hidrômetros, possibilitando a realização de auditoria completa nos processos de leitura.
24.105	O monitoramento dos serviços em execução em campo.
24.106	Permitir a emissão de relatórios sobre quantitativos de processos realizados e por tipos de documentos impressos.
24.107	Permitir o registro do deslocamento do percurso percorrido pelo agente de leitura durante o processo de coleta de leitura por meio de coordenadas geográficas, compondo o tempo, velocidade e distâncias percorrida.
24.108	Possuir a visualização de gráficos sobre diversos filtros de pesquisa e possibilitando que o resultado de uma célula do gráfico possa ser gerado outros gráficos e relatórios.
24.109	Permitir o acompanhamento em tempo real sobre a realização das leituras em campo fazendo parte as informações sobre a leitura, mensagem e imagens coletadas, faturamento e roteirização.

24. Leitura	
24.110	Permitir realizar crítica das leituras que não foram faturadas em campo por motivo de excesso de consumo e ou qualquer inconformidade identificada ou não autorizada.
24.111	Possuir relatórios sobre as leituras, consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por referência de leitura.
24.112	Deverá demonstrar o agrupamento por tipo de ocorrência sobre as mensagens informadas durante a coleta da leitura sobre ocorrências, incidências e inconformidades.
24.113	Permitir relacionar as unidades consumidoras que nos últimos meses tiveram as mesmas incidências, ocorrências ou inconformidades na coleta da leitura dos hidrômetros.
24.114	Permitir a geração de relatório para análise sobre o tempo médio de cada leitura realizada por agente de leitura.
24.115	Possuir relatório que demonstre o roteiro da leitura original do livro de leitura e o roteiro da leitura efetivada.
24.116	Possuir relatório das leituras que foram confirmadas pelo agente de leitura durante o processo de coleta das leituras dos hidrômetros por apresentarem fora da faixa esperada, irregulares e ou erros na digitação.
24.117	O sistema devera registrar e deixar disponíveis para consulta da fatura no sistema de retaguarda todos os eventos que deram origem a fatura, com detalhamento das regras de negócios aplicadas individualmente a cada fatura, utilização de leitura, tarifas, regras de calculo e rotinas utilizadas no processo de calculo da Unidade Macro e Unidades Micros.

25. Medição de Macros Medidores	
Item	Descrição
25.1	O sistema deverá possuir cadastro de rotinas de calculo e de unidades consumidoras agrupadora denominada de Macro medição e unidades consumidoras agrupadas denominadas de Micro medição, utilizadas nos condomínios, edifícios ou qualquer outro faturamento agrupado. Permitindo disponibilizar modelos de regras de negócios a serem aplicadas no calculo de faturamento, específico a cada modelo de regra de negocio predefinidas.
25.1.1	<b>Primeiro Modelo de Regra de Negócio</b>
25.1.1.1	Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo igual para as unidades consumidoras Macro e Micro, gerando fatura para as unidades consumidoras Macro e Micro.
25.1.2	<b>Segundo Modelo de Regra de Negócio</b>
25.1.2.1	Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo para as unidades consumidoras Micro, gerando fatura somente para as unidades consumidoras Micro.

<b>25. Medição de Macros Medidores</b>	
25.1.3	<b>Terceiro Modelo de Regra de Negócio</b>
25.1.3.1	Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros.
25.1.4	<b>Quarto Modelo de Regra de Negócio</b>
25.1.4.1	Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.
25.1.5	<b>Quinto Modelo de Regra de Negócio</b>
25.1.5.1	Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro. O respectivo valor proporcionalizado deverá ser lançado na próxima referência de faturamento das unidades consumidoras Micro.
25.2	Deverá permitir que para todas as regras seja possível coletar as leituras dos hidrômetros das micros em qualquer ordem e com cálculo e impressão das contas de consumo e demais notificações de forma individual ou agrupado.

<b>26. Manutenção do Software de Gestão</b>	
Item	Descrição
26.1	A contratada será responsável pelas manutenções corretivas e legais a serem realizadas no software de gestão comercial de saneamento e de medição. Sendo que a contratada deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada, durante a vigência do contrato, visando realizar as manutenções corretivas e de âmbito legal no sistema.
26.2	Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis da contratante por inconformidades quanto a entrega e recebimento dos serviços, em caso de indisponibilidade

## 26. Manutenção do Software de Gestão

	do sistema oferecido pela contratada em conformidade ao descrito no SLA.		
26.3	Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 8 níveis de severidade:		
26.3.1	Severidade 1 - Parada total do sistema;		
26.3.2	Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;		
26.3.3	Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade;		
26.3.4	Severidade 4 - Erro detectado numa funcionalidade;		
26.3.5	Severidade 5 – Parada total do sistema para melhorias de desempenho;		
26.3.6	Severidade 6 – Parada total do sistema para manutenção;		
26.3.7	Severidade 7 – acessibilidade de internet cessada por força maior.		
26.3.8	Severidade 8 - Os Ajustes e alterações no sistema visando sua melhoria, ou decorrentes de alteração da rotina interna da contratante, desde que aprovados entre as partes.		
26.4	Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir em horas uteis:		
26.4.1	Requisitos de SLA (Service Level Agreement)		
	Acordo de Nível de Serviço		
	Níveis de Severidade	Tempo de Resposta ao chamado técnico	Tempo de Apresentação Da solução do Problema
	Nível 1	Até 04 horas	Até 24 horas
	Nível 2	Até 04 horas	Até 24 horas
	Nível 3	Até 04 horas	Até 24 horas
	Nível 4	Até 04 horas	Até 24 horas
	Nível 5	Até 01 hora	Até 48 horas
	Nível 6	Até 01 hora	Até 48 horas
	Nível 7	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 8	Até 5 dias úteis para avaliação e acordo.	Acordado entre as Partes (varia conforme Complexidade da solicitação).	

<b>26. Manutenção do Software de Gestão</b>	
26.5	Os tempos serão contabilizados levando em conta dias úteis de trabalho em horário comercial de 8 horas diárias e 44 horas semanais.
26.6	Na hipótese do contratante necessitar do desenvolvimento de novas rotinas nos sistemas ou módulos e/ou funcionalidades não relacionadas no termo de referência, ou mesmo treinamentos adicionais ou outros serviços acessórios não contemplados no presente Termo de Referência. (SLA nível 8), a contratada deverá apresentar o orçamento para a prévia aprovação da contratante, com base aos custos incorridos para sua realização.
26.7	A contratada deverá incluir os desenvolvimentos previstos no item anterior, caso aprovados e efetivados, como parte integral dos sistemas objeto do presente Termo de Referência.
26.8	Entende-se por “Manutenção Corretiva”, o suporte técnico para a realização de ajustes e correções nas funcionalidades pertencentes ao software. Durante o prazo de vigência do contrato, a contratada deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados.
26.9	Entende-se por “Manutenção Legal” o desenvolvimento ou a alteração de funcionalidades nos aplicativos do sistema que virem a surgir por necessidade legal advinda de eventuais mudanças na legislação tributária, fiscal, orçamentária, entre outras previstas em lei, devendo ser realizado pela contratada sem qualquer ônus para a Contratante, exceto se as implementações ultrapassarem o limite de (05) cinco dias úteis.
26.10	Entende-se por “Atendimento / Suporte Técnico” a disponibilidade de colaboradores da contratada para a prestação de serviços relacionada à operacionalização do sistema de Gestão Comercial de Saneamento em tempo real por meio de tecnologias que não gerem custos a contratante. Sendo que estas Prestações de Serviços deverão ter seus custos cobertos pelo contrato de locação, exceto se o volume de solicitações ultrapassarem o limite de 20 (vinte) ordens de serviços diários exclusiva para elucidar dúvidas ou que o atendimento suporte técnico sem realizados de forma presencial nas dependências da Contratante ou local por ela indicado.
26.11	Entende-se por “Multiplicador” a transferência de conhecimento constante para um colaborador da contratante para que seja o contato principal no relacionamento com o suporte técnico da contratada, visando o aperfeiçoamento das rotinas de trabalhos, melhorias e o monitoramento sobre as solicitações e serviços e suas conclusões, entre outros.
26.12	Entende-se por “Manutenção em Dados” para fazer / desfazer e refazer a prestação de serviços sobre desfazimento e ou refazimento sobre informações cadastrais ou financeiras consolidadas por operações normais sem inconformidades. Sendo que a prestação destes serviços não terá seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Contratante.
26.13	Entende-se por “Custeio” as despesas inerentes a treinamentos, implantação, instalação e customizações do sistema no período que compreende 30 dias após a finalização do prazo de implantação (90 dias) até a vigência do contrato, fazendo parte as estadias, diárias, deslocamentos e afins, sendo que tais despesas não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Contratante.
26.14	Entende-se por “Customização” a adequação e ajustamento dos aplicativos para pleno funcionamento das regras de negócios existentes e em conformidade ao escopo do objeto e realizadas durante o período de migração de dados e compilação das informações que antecede a implantação e instalação do sistema, e que passa a fazer parte do produto

## 26. Manutenção do Software de Gestão

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

## 27. Exteriozação da Base de Dados Cadastral e Financeira.

Item	Descrição
27.1	O sistema deverá obrigatoriamente possuir um módulo para a exteriorização da base de dados e seus respectivos layouts, permitindo a geração em arquivo no formato texto com extensão do arquivo em ‘.txt’, contendo todas as informações correspondentes a dados cadastrais, financeiros e de serviços.
27.2	O arquivo texto contendo a base de dados deverá ser no formato de linha por coluna a fim de evitar que caracteres especiais e caracteres de controle venham interromper e ou corromper o conteúdo das informações.
27.3	A contratada deverá garantir que todos os arquivos de dados exteriorizados possam ser importados em qualquer banco de dados.
27.4	O sistema deverá gerar um arquivo de dados e um arquivo de layout para cada tabela do banco de dados correspondente e pertinentes.
27.5	O sistema deverá gerar uma ordem de serviço que será concluída quando da realização do download nos servidores da contratante de forma a garantir a realização do processo.
27.6	Este processo deverá ser parametrizado para ser processado somente em segundo plano e apenas em dias não úteis, e de forma que, da geração das estruturas e dados, compactação em volumes particionados de 500 MB cada, geração da ordem de serviço, conclusão da ordem de serviço quando da confirmação da entrega e envio ao destinatário de e-mail e da mobilidade sejam feitos por processos automatizados.
27.7	Visando garantir a integridade das informações exteriorizadas, o sistema devera efetuar a exteriorização da base de dados e compactar todos os arquivos em um único volume de dados de forma automatizada.
27.8	O arquivo compactado deverá ser particionado em volume de 500 MB disponibilizando por e-mail e por mensagem pelo aplicativo de comunicação da própria contratada, e com respectivo link de cada volume para fins de download.
27.9	A contratada deverá efetuar a programação para que a exteriorização da base de dados ocorra em todos os finais de semana, exceto se houver manutenção do banco de dados previamente agendada e comunicada.
27.10	O custeio para manipulação e interiorização da base de dados para outros bancos de dados correrá as expensas da contratante.

### 28. Prazo de Customização, Migração, Implantação e Execução.

Item	Descrição
28.1	A contratada terá um prazo de até 90 (noventa) dias a partir da data da assinatura do contrato e a posse da base de dados e respectivas documentações das estruturas e regras de negócios para realizar a implantação completa da solução, fazendo parte as customizações necessárias, a compilação dos dados, migração dos dados com pleno atendimento as exigências descritas no Termo de Referência, treinamento, implantação, execução e disponibilização dos aparelhos eletrônicos, chips e suprimentos. O não atendimento deste prazo estará sujeita a rescisão contratual e sanções administrativas.
28.2	O prazo de execução do presente contrato será de 12 (doze) meses, contados da emissão da ordem de serviço, podendo ser prorrogado, por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei Federal 8.666/93.

### 27. Treinamentos

Item	Descrição
29.1	A CONTRATADA deverá ministrar treinamento completo da solução de gestão comercial de saneamento e a aplicabilidade de suas tecnologias integrativas e de mobilidade, fornecendo material didático.
29.2	O treinamento deverá ser ministrado nas dependências da contratante ou local por ela indicado com carga horária do treinamento de até 120 horas.
29.3	A CONTRATADA deverá fornecer certificação de aptidão aos colaboradores treinados em seus respectivos módulos e áreas de atuação.

**JOSÉ ROBERTO FANTATO**  
Departamento de Informática



## ANEXO II

(MODELO)

### DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

**Licitação:** pregão presencial nº 01/19.

**Objeto:** contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa \_\_\_\_\_ (*razão social*), inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_ é **Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte**, nos termos da **Lei Complementar nº 123/06**, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência a que faz jus no procedimento licitatório em epígrafe, realizado pelo SAAESP.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Representante**

**Nome:**

**RG:**

**CPF:**

**ESTE DOCUMENTO DEVE SER APRESENTADO AO PREGOEIRO NA FASE DE CREDENCIAMENTO FORA DOS ENVELOPES Nº 01(PROPOSTA) E 02 (DOCUMENTAÇÃO)**



### ANEXO III

(MODELO)

### DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO

**Licitação:** pregão presencial nº 01/19.

**Objeto:** contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

Eu, \_\_\_\_\_ (*nome completo*), representante legal da empresa \_\_\_\_\_ (*razão social*), inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da lei, que a mesma cumpre plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no edital da licitação em epígrafe, realizado pelo SAAESP, **inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame**.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Representante**

Nome:

RG:

CPF:

**ESTE DOCUMENTO DEVE SER APRESENTADO AO PREGOEIRO NA FASE DE CREDENCIAMENTO FORA DOS ENVELOPES Nº 01(PROPOSTA) E 02 (DOCUMENTAÇÃO)**

**ANEXO IV**

(MODELO)

**PROPOSTA COMERCIAL**

**Licitação:** pregão presencial nº 01/19.

**Objeto:** contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

DADOS DO LICITANTE			
<b>Razão Social:</b>			
<b>Endereço:</b>			
<b>Município:</b>			<b>UF:</b>
<b>CEP:</b>	<b>Fone:</b>	<b>Fax:</b>	
<b>e-mail:</b>		<b>CNPJ:</b>	

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE	
<b>Nome:</b>	
<b>Qualificação<sup>1</sup>:</b>	
<b>RG:</b>	<b>CPF:</b>
<b>e-mail:</b>	<b>Tel.:</b>
<b>Cargo:</b>	

<sup>1</sup> Nacionalidade, estado civil e profissão.

<b>PROPOSTA COMERCIAL</b>		
<b>Licença de Uso dos Softwares (Locação Mensal)</b>	<b>Preços (R\$)</b>	
	<b>Mensal</b>	<b>Total (12 meses)</b>
<b>Sistema de Comercial e Operacional de Saneamento</b>		
<b>PREÇO TOTAL MENSAL (R\$) <sup>(A)</sup>:</b>		
<b>PREÇO TOTAL – 12 MESES (R\$) <sup>(B = A x 12)</sup>:</b>		

**DECLARO**, sob as penas da lei, que o fornecimento ocorrerá em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência – anexo I.

**DECLARO**, sob as penas da lei, que os preços cotados contemplam todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação desta proposta incluindo, entre outros: *tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro, frete e lucro*.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Representante**

**ANEXO V**

(MODELO)

**DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**

**Licitação:** pregão presencial nº 01/19.

**Objeto:** contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

Eu, \_\_\_\_\_ (*nome completo*), representante legal da empresa  
\_\_\_\_\_ (*razão social*), interessada em  
participar da licitação em epígrafe, do SAAESP, **DECLARO**, sob as penas da lei, que a mesma  
**encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à  
observância do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Representante Legal**

**Nome:**

**RG:**

**CPF:**

**Cargo:**

**ANEXO VI**

(MINUTA)

**CONTRATO N ° 01/2019**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS DE INFORMÁTICA OBJETIVANDO A CESSÃO ONEROSA DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE POR PRAZO DETERMINADO (LOCAÇÃO), COM MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, INCLUINDO A CONVERSÃO DA BASE DE DADOS EXISTENTE, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO.

**Data de Assinatura:**

**Processo administrativo nº 21/2019**

**Data de Assinatura:**

**Valor global:** R\$ ...(…)

**Prazo de Vigência:** 12 (doze) meses.

**Licitação:** pregão presencial nº 01/19.

**CLÁUSULA PRIMEIRA (1ª) - OBJETO CONTRATUAL**

**1.1.** Constitui objeto do presente instrumento contratual a **para prestação de serviços técnicos e especializados de informática objetivando a cessão onerosa de licença de uso de software por prazo determinado (locação), com manutenção corretiva e evolutiva, incluindo a conversão da base de dados existente, implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.**

1.1.1. O objeto deverá ser executado conforme especificações constantes do Termo de Referência que integra o edital do pregão presencial nº 01/19 como anexo I.

**1.2.** Os seguintes documentos são considerados partes integrantes deste contrato:

- a) edital do pregão presencial nº 01/19 e seus anexos;
- b) proposta Comercial firmada pela CONTRATADA em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019; e,
- c) ata da sessão pública do pregão presencial nº XX/19.

**CLÁUSULA SEGUNDA (2ª) - OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**2.1.** São obrigações da CONTRATADA:

2.1.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução do presente contrato, nos termos do edital e da legislação vigente, arcando com todas as despesas diretas ou indiretas decorrentes da execução do presente contrato;

2.1.2. Observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas quando da realização das atividades que são de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

2.1.3. Designar, por escrito, no ato de assinatura do contrato, **preposto** que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato;

2.1.4. Arcar com as responsabilidades civis previstas em lei e as decorrentes dos demais danos que vier a causar a terceiros, seja por ato de seus funcionários ou de seus prepostos;

2.1.5. Comunicar à CONTRATANTE sobre eventuais dúvidas referentes às especificações do(s) serviço(s);

2.1.6. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução deste contrato;

2.1.7. A inadimplência da CONTRATADA quanto aos encargos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

2.1.8. Manter, durante toda a execução deste contrato, todas as condições exigidas para a habilitação; e

2.1.9. Adequar-se à legislação municipal e às disposições legais estaduais e federais pertinentes ao objeto.

## 2.2. Caberá à CONTRATANTE:

2.2.1. Fornecer informações e proporcionar todas as condições necessárias para a perfeita execução do objeto, exceto aquelas definidas como de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

2.2.2. Fiscalizar a execução do objeto contratual, a fim de verificar se estão sendo observadas as especificações e demais requisitos previstos em contrato e no instrumento convocatório;

2.2.3. Indicar o servidor responsável pelo acompanhamento da execução deste contrato;

2.2.4. Constatada a regularidade dos procedimentos, liberar o pagamento dos serviços fornecidos;

2.2.6. Comunicar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade nos serviços prestados.

## CLÁUSULA TERCEIRA (3ª) - VALOR DO CONTRATO E DA FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Pelo objeto mencionado na cláusula 1ª, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global estimado de **R\$... (...)**, observados os seguintes critérios:

Licença de Uso dos Softwares (Locação Mensal)	Preços (R\$)	
	Mensal	Total (12 meses)
Sistema de Comercial e Operacional de Saneamento.		
<b>PREÇO TOTAL MENSAL (R\$) <sup>(A)</sup>:</b>		
<b>PREÇO TOTAL – 12 MESES (R\$) <sup>(B = A x 12)</sup>:</b>		

**3.2.** O CONTRATADO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, até **25% (vinte e cinco por cento)** do valor total inicial atualizado da proposta.

**3.3.** Os pagamentos mensais serão efetuados no prazo de **10 (dez) dias corridos**, contados da expedição do **Atestado de Recebimento dos Serviços**, à vista de nota fiscal.

**3.4.** A nota fiscal encaminhada pela contratada deve estar devidamente discriminada, de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, inclusive no que se refere às retenções tributárias.

**3.5.** No caso de devolução da nota fiscal, por sua inexatidão ou da dependência de carta corretiva, nos casos em que a legislação admitir, o prazo fixado no item 3.1 será contado da data de entrega da referida correção.

**3.6.** No preço deverão estar incluídas, além do lucro, todas as despesas que, direta ou indiretamente, estejam relacionadas com a execução do objeto desta contratação.

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

**3.8.** No caso do CONTRATANTE atrasar os pagamentos, estes serão atualizados financeiramente pelo índice econômico oficial do Município de São Pedro.

#### **CLÁUSULA QUARTA (4ª) - RECEBIMENTO DO OBJETO**

**4.1.** O objeto do presente contrato será recebido *provisoriamente*, após a recepção pelo SAAESP, do relatório de prestação de serviços e a respectiva nota fiscal.

**4.2.** Constatadas **irregularidades** na entrega do objeto, o SAAESP poderá rejeitá-lo no todo ou em parte, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

**4.3.** O objeto será recebido *definitivamente*, após constatação do atendimento integral das especificações contratadas.

#### **CLÁUSULA QUINTA (5ª) - PRAZOS**

**5.1.** O presente contrato vigorará pelo período de 12(doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, IV, da Lei Federal nº 8.666/93.

**5.2.** O prazo para conclusão dos procedimentos de implantação, conversão da base de dados existente no SAAESP e disponibilização do software em pleno funcionamento é de **30 (trinta) dias**, contados a partir da data de assinatura do presente contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA (6ª) - ALTERAÇÕES DE PREÇO**

**6.1.** Os preços unitários contratados não sofrerão qualquer alteração, salvo hipótese legal, durante o período de **12 (doze) meses** de vigência.

**6.1.1.** Transcorridos **12 (doze) meses** de vigência do contrato e sendo o mesmo prorrogado, poderão ser reajustados os preços unitários, observada a variação do IPCA/IBGE apurada no período.

**6.2.** O equilíbrio econômico-financeiro será mantido nos termos da Lei Federal n.º 8666/93.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA (7ª) - RECURSOS FINANCEIROS**

**7.1.** O valor a ser pago em decorrência do presente instrumento será custeado por verbas consignadas em seu orçamento vigente, na seguinte dotação orçamentária: 03.01.01.17.512.00.37.2.042.01.00.00 – Locação de Equipamentos e Softwares.

#### **CLÁUSULA OITAVA (8ª) - FISCALIZAÇÃO**

**8.1.** A fiscalização do cumprimento do objeto do presente contrato, inclusive para efeito de aplicação de penalidades, será atribuição de servidor público designada pelo Diretor Presidente do SAAESP.

**8.2.** Toda correspondência relativa ao presente contrato deverá ser processada por escrito.

**8.3.** Na hipótese da empresa contratada negar-se a assinar o recebimento com protocolo de qualquer correspondência a ela dirigida, a mesma será enviada pelo correio, registrada ou por aviso de recebimento (AR), considerando-se desta forma entregue para todos os efeitos.

**8.4.** Caberá à contratada providenciar e selecionar, a seu exclusivo critério, e contratar, em seu nome, a mão-de-obra necessária a execução do objeto da presente licitação, seja ela especializada ou não, técnica ou administrativamente, respondendo por todos os encargos trabalhistas, previdenciários e sociais, não tendo os mesmos qualquer vínculo empregatício com o SAAESP.

#### **CLÁUSULA NONA (9ª) - RESCISÃO CONTRATUAL**

**9.1.** O presente instrumento contratual poderá ser rescindido quando ocorrer a inexecução total ou parcial de qualquer de suas cláusulas, nos termos do art. 77 e art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93, cabendo à parte causadora da situação arcar com todas as responsabilidades administrativas, cíveis e criminais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA (10ª) - SANÇÕES**

**10.1.** O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a contratada à multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, aplicada a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:

- 10.1.1.** Multa de 10% (dez por cento) até o 30º (trigésimo) dia de atraso; e
- 10.1.2.** Multa de 15% (quinze por cento) a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso;
- 10.1.3.** A partir do 46º (quadragésimo sexto) dia estará caracterizada a inexecução total ou parcial da obrigação assumida.
- 10.2.** Pela inexecução total ou parcial do objeto, poderão ser aplicadas à contratada as seguintes penalidades:
- 10.2.1.** Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou
- 10.2.2.** Multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.
- 10.3.** As multas previstas neste item não impedem a aplicação de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93.
- 10.3.1.** Verificado que a obrigação foi cumprida com atraso injustificado ou caracterizada a inexecução parcial, o SAAESP reterá, preventivamente, o valor da multa dos eventuais créditos que a contratada tenha direito, até a decisão definitiva, assegurada a ampla defesa.
- 10.3.2.** Se o SAAESP decidir pela não aplicação da multa, o valor retido será devolvido à contratada devidamente corrigido pelo índice oficial do Município de São Pedro.
- 10.4.** O valor das multas aplicadas com fulcro neste item será devidamente corrigido até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres do SAAESP dentro de 03(três) dias úteis da data de sua cominação mediante guia de recolhimento oficial.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA (11ª) - SUPORTE LEGAL**

**11.1.** Este contrato é regulamentado pelos seguintes dispositivos legais:

- 11.1.1. Constituição Federal;
- 11.1.2. Constituição do Estado de São Paulo;
- 11.1.3. Lei Orgânica do Município de São Pedro;
- 11.1.4. Lei Federal nº 10.520, de 17/07/02;
- 11.1.5. Lei Federal nº 8.666, de 21/06/93;
- 11.1.6. demais disposições legais aplicáveis à espécie.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA (12ª) - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 12.1.** Aplica-se, no que couber, o disposto no art. 79, da Lei Federal nº 8.666/93, bem como outros dispositivos legais previstos na aludida lei.
- 12.2.** Para os casos omissos neste contrato, prevalecerão as condições e exigências da respectiva licitação e demais disposições em vigor.



**12.3.** É vedada a subcontratação do objeto sem a anuência do SAAESP.

**12.4.** A CONTRATADA assume total responsabilidade pela execução integral do objeto deste contrato, sem direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos não previstos em sua proposta, quer decorrentes de erro ou omissão de sua parte.

**12.5.** As dúvidas surgidas na aplicação deste contrato, bem como os casos omissos, serão apreciadas pelo Diretor Presidente do SAAESP, ouvidos os órgãos técnicos especializados, ou profissionais que se fizerem necessários.

**12.6.** Prevalecerá o presente contrato no caso de haver divergências entre ele e os documentos eventualmente anexados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA (13ª) - FORO**

**13.1.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Pedro, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões suscitadas na execução deste contrato e não resolvidas administrativamente.

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

São Pedro, ... de ... de 2019.

**THIAGO SILVÉRIO DA SILVA**  
Diretor Presidente do SAAESP  
(Contratante)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
(Contratada)

### **Testemunhas:**

1.) \_\_\_\_\_

2.) \_\_\_\_\_



## TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

**Contratante:** .....

**Contratada:** .....

**Assunto:** .....

Na qualidade de Contratante e Contratada, respectivamente, do Termo acima identificado e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

São Pedro (SP), ..... de ..... de 2019.

**THIAGO SILVÉRIO DA SILVA**  
Diretor Presidente do SAAESP  
(Contratante)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
(Contratada)