



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

### EDITAL

### PREGÃO PRESENCIAL

#### PREÂMBULO

**Processo de Licitação N º 859 / 2016**

**Interessado:** Coordenadoria de Finanças

**Recurso Orçamentário: 03.01.03.17.123.01251.3390.3911-2324**

**Referência:** PREGÃO PRESENCIAL Nº 018/2016

**Objeto Resumido:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para locação de um Sistema de Gestão Comercial e Atendimento ao Cidadão para leitura e impressão simultânea de contas através de smartphones (fornecidos pelo Saema), controle de serviços diversos, tais como, arrecadação, dívida ativa, ordem de serviços, fiscalização, entre outros, incluindo a conversão de dados do sistema atualmente utilizado, serviços de instalação, implantação, customização, parametrização, treinamento, suporte e manutenção corretiva e evolutiva, conforme Anexo I – Termo de Referência.

**Tipo de Licitação:** Menor preço global.

**Regime de Execução:** Empreitada por preço unitário (mensal).

**Sessão Pública do Pregão: 03 de agosto de 2016**, a partir das 09h30min. Tempo para credenciamento: estima-se em 15 minutos.

**Valor Total Estimado: R\$ 1.266.792,00** (um milhão, duzentos e sessenta e seis mil, setecentos e noventa e dois reais), sendo este o valor máximo para contratação.

**Local:** Sala de reuniões da Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado, situada à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, bairro Jardim Cândida, no município de Araras-SP.

**Fundamento Legal:** Leis Federais nº 8.666/93, nº 10.520/02 e Lei Federal Complementar nº 123/06 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14.



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

O SAEMA - Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras, torna público, para conhecimentos dos interessados, que encontra-se aberta na Coordenadoria Administrativa, Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado, licitação na modalidade PREGÃO PRESENCIAL, que objetiva a aquisição do objeto enunciado no item 01 deste Edital e no Anexo I.

A pasta contendo o presente Edital e seus anexos está à disposição dos interessados para consulta e retirada na Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado do Órgão, localizado à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, bairro Jardim Cândida, no Município de Araras-SP ou no site: [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br), link Licitações – Pregão Presencial até o dia imediatamente anterior a data estabelecida para entrega dos envelopes resultantes da participação no certame.

### 1. O OBJETO DA LICITAÇÃO

**1.1.** A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços para locação de um Sistema de Gestão Comercial e Atendimento ao Cidadão para leitura e impressão simultânea de contas através de smartphones (fornecido pelo Saema), controle de serviços diversos, tais como, arrecadação, dívida ativa, ordem de serviços, fiscalização, entre outros, incluindo a conversão de dados do sistema atualmente utilizado, serviços de instalação, implantação, customização, parametrização, treinamento, suporte e manutenção corretiva e evolutiva, conforme Anexo I – Termo de Referência.

### 2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR

**2.1.** No dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital será realizada sessão pública para recebimento dos envelopes contendo as propostas e a documentação, devendo o interessado ou seu representante identificar-se e comprovar a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

**2.2.** Poderão participar desta licitação as empresas interessadas, do ramo de atividade pertinente ao objeto e que atendam às exigências deste Edital, **sendo vedada a participação de:**

**2.2.1.** Empresas que estejam com seu direito de licitar suspenso ou que estejam impedidas de licitar ou contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal;

**2.2.2.** O Autor do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

**2.2.3.** Servidor ou dirigente do SAEMA;

**2.2.4.** Empresas em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.2.5. Consórcios de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;

2.2.6. Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto da licitação.

### 3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1. O proponente deverá se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro no dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital por um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada.

3.2. O credenciamento far-se-á por meio da apresentação dos seguintes documentos:

3.2.1. RG (Carteira de Identidade) ou documento equivalente com foto.

3.2.2. Instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida, com amplos poderes para praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, assim como cópia autenticada do estatuto ou contrato social da empresa, no qual constem os dados de quem outorgou a referida procuração.

3.2.3. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemblado da empresa proponente, deverá apresentar cópia autenticada do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direito e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

3.2.4. Os interessados ou seus representantes deverão apresentar declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação, conforme modelo do anexo II.

3.2.5. As empresas que desejarem utilizar-se dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14 deverão apresentar declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido na Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14, devidamente assinado pelo responsável legal da empresa, **conforme modelo do anexo III.**

3.2.6. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados fora dos envelopes.

### 4. DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

4.1. O proponente deverá apresentar a sua proposta em um envelope fechado, com indicação de que se trata de “ENVELOPE Nº 1 - PROPOSTA”, para o PREGÃO PRESENCIAL nº 018/2016, devendo a mesma ser emitida em uma via, datilografada ou emitida por processo eletrônico devidamente assinado, **conforme Modelo da Proposta – Anexo VII**, contendo:

- a) Razão Social, número do CNPJ e endereço completo da empresa;
- b) No preço contido na proposta deverão estar incluídas quaisquer vantagens, abatimentos, impostos, taxas e contribuições sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e

comerciais, etc., que eventualmente incidam sobre os serviços; ou, ainda, despesas com transporte ou terceiros, que correrão por conta da Licitante Contratada, de forma que o valor proposto seja a única remuneração pela execução do objeto.

- c) Se houver divergências entre o preço unitário e o preço total, apenas o preço unitário será considerado válido e o total será corrigido.
- d) Validade da proposta, que não deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da Sessão Pública de lances. Caso haja impugnações e/ou interposição de recursos, o prazo será suspenso por até 90 (noventa) dias;
- e) **Prazo de execução: será de 24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de assinatura da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei nº 8.666/93;
- f) Condições de Pagamento: A empresa deverá emitir a nota fiscal eletrônica mensalmente, após 30 (trinta) dias corridos do fornecimento dos serviços, e enviar à Contratante acompanhada das certidões de regularidade com a Fazenda Federal (INSS) e o FGTS. O pagamento será efetuado no 15º dia, contados da data de emissão da nota fiscal.

**4.2.** O Saema não se responsabiliza pelas propostas enviadas através da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Sedex, transportadora, empresas de ônibus ou qualquer outro meio de transporte que podem ocasionar atrasos na entrega ou violação dos envelopes.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

### **5.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

- 5.1.1. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor e alterações subsequentes; ou Contrato Social consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, no caso de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, dentre os objetivos sociais, execução de atividade pertinente ao objeto desta licitação;
- 5.1.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 5.1.3. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

### **5.2. REGULARIDADE FISCAL:**

- 5.2.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do Ministério da Fazenda;

- 5.2.2. Inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à sede da empresa licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação.
- 5.2.3. Certidão de regularidade de débito com as Fazendas:
- Federal: Certidão conjunta de Tributos Federais e Dívida Ativa da União;
  - Municipal: Certidão Negativa de Débito Municipal, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da empresa licitante;
- 5.2.4. Prova de regularidade perante o FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- 5.2.5. Prova de regularidade perante o INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, que será dispensada quando na letra ‘a’ do item anterior constar a descrição: “abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas ‘a’ a ‘d’ do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991”;
- 5.2.6. Prova de regularidade de situação perante o Ministério do Trabalho – CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

### 5.3. **DECLARAÇÕES OBRIGATÓRIAS:**

- 5.3.1. Declaração de Ciência do licitante, informando que tem pleno conhecimento do Edital, seus anexos e das legislações que regem a licitação (**Anexo IV**);
- 5.3.2. Declaração nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (**Anexo V**);
- 5.3.3. Declaração de inexistência de fato superveniente (**Anexo VI**);

### 5.4. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- 5.4.1. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial datada dos últimos 60 (sessenta) dias anteriores à data da sessão pública desta licitação;
- 5.4.2. Prova de Capital Social ou Patrimônio Líquido igual ou superior a R\$ 126.679,20 (cento e vinte e seis mil, seiscentos e setenta e nove reais e vinte centavos), registrado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou na Junta Comercial do Estado de sua sede. O valor do capital social poderá ser atualizado, nos termos da lei, no caso de o balanço ter sido encerrado há mais de três meses da data de apresentação da proposta.
- 5.4.3. A boa situação financeira será comprovada através da apresentação da memória de cálculo dos índices contábeis a seguir descritos, extraídos do balanço patrimonial e demonstrações contábeis exigidos. Esta demonstração deverá estar assinada por profissional regularmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, com firma reconhecida. Deverá ser apresentado também a cópia autenticada do documento de certificação junto ao conselho, atualizado (vigente).

**A não obtenção de qualquer dos índices estabelecidos importará na inabilitação da licitante.**

a) ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG) > 1,00 ONDE:

$$\frac{\text{ILG} = \text{Ativo Circulante} + \text{ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{passivo exigível a longo prazo}}$$

b) ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC) > 1,00 ONDE:

$$\frac{\text{ILC} = \text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

c) ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO (IE) < 0,50 ONDE:

$$\frac{\text{IE} = \text{Passivo circulante} + \text{passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo total}}$$

#### **5.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

5.5.1. Apresentar no mínimo um Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nos termos do inciso II, do artigo 30 da Lei 8.666/93 e suas alterações, comprovando que a licitante já executou os serviços compatível ao objeto do certame na área de saneamento, correspondente a no mínimo 20.000 (vinte mil) ligações (metade das ligações da Autarquia).

***Obs.:*** Para fins de comprovação da aptidão, o licitante poderá apresentar um ou mais atestados, sendo permitido o somatório dos quantitativos de serviços executados em cada m.

**5.6.** Todos estes documentos (quando não originais) deverão ser apresentados através de cópias autenticadas em cartório, exceção feita aos que podem ser obtidos via Internet.

**5.7.** De acordo com o artigo 32, *caput*, da Lei Federal nº 8.666/93, os interessados poderão apresentar os documentos necessários em original, acompanhado de uma cópia para ser autenticado por servidor da administração, tendo sua validade apenas para o processo licitatório em tese; o qual será autenticado no momento do credenciamento.

**5.8.** Somente serão admitidas certidões, das quais não conste validade, se expedidas, no máximo, nos 06 (seis) meses anteriores à data de abertura dos envelopes;

**5.9.** As empresas que desejarem utilizar-se dos benefícios da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações na Lei Complementar 147/2014, deverão apresentar declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido por esta Lei, devidamente assinado pelo responsável legal da empresa (**Anexo III**). 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, de acordo com o art. 43 parágrafos 1º e 2º da Lei Complementar nº 123/2006.

## **6. DA SESSÃO PÚBLICA**

**6.1.** No dia e hora estabelecidos no preâmbulo deste edital, na Sala da Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado da Autarquia, sito à Rua Ciro Lagazzi, nº 155, Jardim Cândida, no município de Araras, terá início a Sessão Pública deste Pregão, com o recebimento dos envelopes contendo a proposta, a documentação e a declaração constante do item 3, devendo o interessado ou seu representante, identificar-se e comprovar a existência dos necessários poderes para formulação de proposta e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

**6.2.** Declarada a abertura da Sessão pelo Pregoeiro, não mais serão admitidos novos proponentes. Neste momento, os participantes entregarão os envelopes, procedendo-se inicialmente a abertura dos envelopes contendo as propostas, verificando-se a sua conformidade com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.

**6.3.** Após análise das propostas apresentadas o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela, poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor.

**6.4.** Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no item anterior, poderão os autores das menores propostas, até o máximo de 03 (três), oferecerem novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

**6.5.** Os lances serão formulados em valores distintos e decrescentes, preços globais inferiores ao **menor preço**, observada a redução mínima entre os lances de R\$ 1,00 (um real).

**6.6.** A sessão de lances só terminará quando o último proponente declinar, após será analisado pelo Pregoeiro os proponentes beneficiados pela Lei Federal Complementar nº 123/06 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14.

**6.7.** Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade.

**6.7.1.** Constituem motivos para a desclassificação da proposta:

- a) Preço global superior ao valor máximo orçado pelo SAEMA;
- b) Preço global manifestamente inexequível, assim considerado aquele que, comprovadamente, for insuficiente para cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- Questionamento junto à proponente para apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- Pesquisas em Órgãos Públicos ou Empresas Privadas;
- Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
- Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
- Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a inexequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a sua suspeita.

- c) Desconformes ou incompatíveis, que não atenderem as exigências do edital.

**6.8.** Encerrada a etapa competitiva e ordenadas às ofertas, o pregoeiro procederá à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação do licitante que apresentou a menor proposta para verificação do atendimento das condições fixadas no Edital, em caso positivo, o licitante será declarado vencedor.



6.9. Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará 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 declarado vencedor.

6.10. Nas situações previstas nos itens 6.6 e 6.7, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido o melhor preço.

6.11. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando, a critério do Pregoeiro lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

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

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

6.14. Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

## 7. DO JULGAMENTO

7.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de menor preço global, desde que, atendidas as exigências do Edital.

## 8. DO CONTRATO

8.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

**8.2. GARANTIA DO CONTRATO - Será exigido do licitante vencedor, no ato da assinatura do contrato, garantia de 5% do valor deste, a qual será prestada em uma das formas previstas no § 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.**

8.3. Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, o pregoeiro examinará 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, de acordo com o inciso XVI do art. 4º da Lei 10.520/2002.

8.4. A empresa vencedora que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do

contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos

**8.5.** O licitante poderá verificar as condições contratuais na **Minuta do Contrato, Anexo VIII.**

## **9. VALIDADE DA PROPOSTA**

**9.1.** A proposta deverá ter validade mínima de 60 (sessenta) dias. Caso haja impugnações e/ou interposição de recursos, o prazo será suspenso por até 90 (noventa) dias.

## **10. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**10.1.** O prazo estimado para execução do objeto será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de assinatura da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei nº 8.666/93.

**10.2.** **Caso não houver interesse na prorrogação contratual, a Contratada deverá enviar Ofício à Contratante, com antecedência mínima de 06 (seis) meses da data do encerramento do Contrato. O mesmo procedimento deverá ser realizado pela Contratante.**

**10.3.** A empresa deverá emitir a nota fiscal eletrônica mensalmente, após 30 (trinta) dias corridos do fornecimento dos serviços, e enviar à Contratante acompanhada das certidões de regularidade com a Fazenda Federal (INSS) e o FGTS. O pagamento será efetuado no 15º dia, contados da data de emissão da nota fiscal.

**10.4.** O proponente deverá mencionar em sua nota fiscal o número da conta bancária da empresa, uma vez que, os pagamentos serão efetuados mediante crédito bancário.

## **11. IMPUGNAÇÃO, RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**11.1.** Com antecedência de até cinco dias úteis da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente edital. Decairá do direito de impugnar os termos do edital o licitante que não o fizer até o segundo dia útil a abertura das propostas. Assim, os licitantes devem acompanhar no site [www.saema.com.br](http://www.saema.com.br) – Link Licitações – Pregão Presencial todas as respostas aos questionamentos e demais informações sobre o Edital.

**11.2.** As impugnações devem ser protocoladas diretamente na Divisão de Compras, Licitações e Almoxarifado e dirigidas aos subscritores do Edital ou através dos e-mails [administrativo@saema.com.br](mailto:administrativo@saema.com.br) e [compras4@saema.com.br](mailto:compras4@saema.com.br).

**11.3.** A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o Edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

**11.4.** Dos atos do Pregoeiro cabem recurso, devendo haver manifestação verbal imediata na própria sessão pública, com o devido registro em ata da síntese da motivação da sua intenção, abrindo-se então o prazo de 03 (três) dias úteis para a apresentação das razões, por meio de memoriais, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentação de contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.

**11.5.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;

**11.6.** A ausência de manifestação imediata e motivada pelo licitante na sessão pública importará:

- a) na decadência do direito de recurso;
- b) na adjudicação do objeto do certame à licitante vencedora;
- c) no encaminhamento do processo à autoridade competente para homologação.

**11.7.** Na hipótese de interposição de recurso o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

**11.8.** Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora.

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

**11.10.** Depois de homologado o resultado da licitação, a Adjudicatária será regularmente convocada para a assinatura do contrato, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis.

**11.11.** Em caso de não cumprimento do prazo previsto no item anterior, poderá haver prorrogação, por igual prazo e por uma única vez, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

## **12. DAS PENALIDADES**

**12.1.** O atraso injustificado no fornecimento do objeto ensejará multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, que será deduzida dos pagamentos que lhe forem devidos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**12.2.** Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá aplicar:

- a) advertência;



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua *Ciro Lagazzi*, 155 – *Jd. Cândida* – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

b) multa de 1,0% do valor do contrato, por dia de atraso, até o limite de 10%, a qual será deduzida do pagamento.

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Órgãos Públicos, nos termos da Lei Federal 8.666/93.

### 13. CONDIÇÕES GERAIS

**13.1.** Todas as obrigações tributárias, fiscais, previdenciárias e ou sociais decorrentes do fornecimento, objeto do contrato a ser firmado com a licitante vencedora, bem como pelos danos e prejuízos que a qualquer título causar à Contratante e/ou a terceiros em decorrência da execução do contrato resultante desta licitação, serão de inteira responsabilidade da licitante Contratada, até o término do contrato.

**13.3.** É vedado ao licitante vencedor ceder, transferir ou subcontratar, total ou parcialmente, os serviços, sem prévia autorização expressa do Saema. Nenhuma transferência, mesmo que autorizada, isentará a empresa vencedora de suas responsabilidades contratuais e legais.

### 14. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**14.1.** Lei Federal nº 10.520, de 17 de Julho de 2.002.

**14.2.** Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1.993.

**14.3.** Lei Federal Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

**14.4.** Lei Federal Complementar nº 147/14, de 07 de agosto de 2.014.

### 15. DO FORO

**15.1.** O Foro competente para dirimir quaisquer dúvidas surgidas em decorrência desta licitação é o da Comarca de Araras-SP, excluído qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Araras, 18 de julho de 2016.

**Romildo José Bollis**  
Presidente Executivo

**Marluce Natália de Góes Lima**  
Pregoeira

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para locação de um Sistema de Gestão Comercial e Atendimento ao Cidadão para leitura e impressão simultânea de contas através de smartphones (fornecido pelo Saema), controle de serviços diversos, tais como, arrecadação, dívida ativa, ordem de serviços, fiscalização, entre outros, incluindo a conversão de dados do sistema atualmente utilizado, serviços de instalação, implantação, customização, parametrização, treinamento, suporte e manutenção corretiva e evolutiva.

**2. JUSTIFICATIVA**

- 2.1. O SAEMA, alinhando-se as necessidades atuais, tanto na agilidade de acesso às informações, atendimento à população, quanto ao fornecimento de dados às agências reguladoras e tribunal de contas, necessita de para integrar suas informações de forma a reduzir custos e otimizar os processos de negócio.
- 2.2. Entre os benefícios mais perceptíveis que um sistema integrado propicia a uma corporação, está a maior confiabilidade dos dados, monitorados em tempo real, e a diminuição do retrabalho. Algo que é conseguido com o auxílio e o comprometimento dos funcionários treinados, responsáveis por fazer a atualização sistemática dos dados que alimentam toda a cadeia de módulos do sistema comercial e atendimento ao cidadão.
- 2.3. A agregação de benefícios ao unificar procedimentos e compartilhar informações, assim como a economia de escala, proporcional ao número de processos automatizados corroboram a iniciativa de contratação de uma ferramenta integrada de gerenciamento e planejamento dos recursos empresariais para esta autarquia.
- 2.4. Definiu-se, assim, como premissa e estratégia para este projeto, a condição obrigatória de aquisição de um software modular, totalmente integrado, de um único fabricante, realizada através da contratação por fornecedor único, resguardando-se, nos interesses da CONTRATANTE, os cuidados para não tornar o ambiente de TI, por si só, ingerenciável entre a heterogeneidade de tecnologias e fornecedores existentes no mercado.

**3. CONVERSÃO DOS DADOS DO SISTEMA (SOFTWARE)**

- 3.1. O Sistema atualmente utilizado na Autarquia é da empresa GMF – Gestão de Medição e Faturamento, o qual a licitante vencedora deverá converter.
- 3.2. **A conversão dos dados do sistema atual para o novo sistema deverá ser realizada pela licitante vencedora, sendo todas as adaptações das Bases de Dados e Fórmulas, conforme características particulares de cada uma delas, visando o correto funcionamento do sistema, de total responsabilidade da licitante vencedora.**
- 3.3. **O prazo para conversão dos dados, implantação e treinamento do sistema é de até 120 (cento e vinte) dias do recebimento da Ordem de Serviços por parte do SAEMA.**
- 3.4. Durante o período de conversão e antes da homologação, a licitante vencedora deverá sanear as incorreções apontadas pela Contratante imediatamente após a constatação.
- 3.5. Após a conversão, a licitante vencedora deverá elaborar termo circunstanciado para quitação da conversão, contendo toda documentação referente aos dados convertidos. A Contratante realizará a conferência das informações dentro do prazo previsto no cronograma previamente aprovado.
- 3.6. **Quaisquer incorreções no processo de conversão, detectados em até 01 (um) ano a contar da assinatura da Ordem de Serviços, deverão ser sanados pela licitante vencedora, sem ônus adicionais para a Contratante, em prazo a ser negociado entre as partes.**

#### **4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS**

- 4.1. O sistema de Gestão Comercial Integrada deverá constituir um ambiente multiusuário, **“integrado”, “on-line”, permitindo o compartilhamento de arquivos de dados e informações de uso comum simultaneamente e em pontos diferentes de atendimento no Município de Araras;**
- 4.2. Deverá estar desenvolvido na arquitetura Cliente/Servidor, com interface gráfica em ambiente Windows ou Linux e acesso a Banco de Dados Relacional, instalado em Sistema Operacional Linux;
- 4.3. **A empresa Contratada deverá disponibilizar durante a execução do contrato os servidores de Banco de Dados e Aplicação com a especificação técnica adequada para o número de ligações existentes no município, visando a perfeita funcionalidade do sistema, observando que o número de ligações poderá aumentar durante a vigência do Contrato;**
- 4.4. A base de dados deverá ser propriedade da Contratada;
- 4.5. A instalação da solução no servidor será de responsabilidade da Contratada;
- 4.6. O sistema gerenciador de Banco de Dados será fornecido pela Contratada;
- 4.7. O custo de licenciamento do Banco de Dados Relacional (SGDB) deverá ocorrer por conta da Contratada (mínimo 50 licenças), durante o período contratual;
- 4.8. Toda instalação e configuração do Banco de Dados deverá ser realizada pela empresa vencedora;

- 4.9. O Banco de Dados Relacional fornecido deverá atender os seguintes requisitos:
- Deve possuir integridade referencial;
  - Deve possuir suporte a transações (ACID – Atomicidade, Consistência, Isolamento e Durabilidade ou Persistência);
  - Deve possuir suporte a UNICODE;
  - Deve possuir suporte ao uso de funções, procederes, triggers, cursores;
  - Deve possuir ferramentas de gerenciamento/administração com interface gráfica;
  - Deve possuir ferramenta com interface gráfica para execução de scripts em linguagem padrão do banco de dados adotado.
- 4.10. O sistema, objeto desta licitação, deverá utilizar uma base única de dados;
- 4.11. O sistema deverá estar dotado de toda segurança que o ambiente multiusuário exige, como por exemplo o tratamento de transações;
- 4.12. A integração entre todos os sistemas ora contratado, para atender o objeto desta licitação:
- Não necessitará de arquivos auxiliares ou externos, exceto quando disposto o contrário na descrição do sistema/módulo.
  - O processo de integração entre os sistemas e módulos será organizado de forma que, embora os dados estejam imediatamente disponibilizados na base, estes apenas ficarão disponíveis para uso no módulo/sistema seguinte após confirmação do módulo/sistema anterior de que as tarefas correspondentes foram encerradas e que os dados integrados estão corretos.
  - A decisão de integração, ou outra equivalente e a qualidade dos dados integrados constituem situações privativas da Contratante, devendo a licitante vencedora apresentar esclarecimentos e orientações relativas caso solicitada.
  - A licitante vencedora deverá garantir o correto funcionamento dos processos de integração e orientar tecnicamente a equipe de trabalho disponibilizada pela Contratante, no momento da implantação (etapa de parametrização da integração) e sempre que solicitado pela Contratante para eventuais ajustes.**
  - A licitante vencedora deverá parametrizar a integração conjuntamente a equipe designada pela Contratante para tal, no momento da implementação da rotina e sempre que solicitado pela Contratante.**
  - A integração deve permitir o estorno de uma operação de integração previamente realizada.
  - A licitante vencedora deverá orientar tecnicamente os usuários do sistema, em especial os gestores das áreas envolvidas na integração do sistema, quanto à viabilidade técnica e consequências da operação de estorno de uma integração previamente realizada.

- h) A licitante vencedora deverá também orientar todas as atividades decorrentes da integração ou estorno que deverão ser realizadas manualmente pelos profissionais da Contratante, visando o cumprimento da integração prevista neste item.
- i) Todas as informações deverão pertencer ao mesmo Banco de Dados, estando imediatamente disponíveis a todos os sistemas, quando do processo de integração, exceto os módulos e sistemas cujo descritivo indique o contrário.
- j) Não haverá necessidade de retrabalho ou redigitação, ou seja, a inclusão/alteração de informações no Banco de Dados será totalmente corporativa e colaborativa, de forma que uma atividade executada por um sistema, após integração, seja totalmente apreciada pelos demais.
- k) As tabelas de referência e uso comum do sistema (que poderão participar do processo de integração dos sistemas) e alguns processos específicos aos sistemas integrados, deverão estar disponíveis e serem atualizadas automaticamente e imediatamente, estando disponíveis para uso em outros módulos pelos usuários do sistema com permissão para tal.
- l) A licitante vencedora deverá auxiliar tecnicamente a alimentação destas tabelas, cujos parâmetros são de criação e controle exclusivos da Contratante através de seus técnicos responsáveis.
- m) Os Sistemas obrigatoriamente deverão disponibilizar em plataforma web, as seguintes tarefas, comuns a todos os usuários da SAEMA:**

- **Gerenciamento de distribuição e recebimento de ordens de serviços.**

- 4.13. Os sistemas deverão possuir mecanismos de tratamento de senhas, os quais restrinjam o acesso do usuário em função do perfil administrativo ao qual pertence;
- 4.14. A administração das senhas e acessos à aplicação será da Contratante, não sendo admitida qualquer ingerência pela licitante vencedora, que deverá realizar treinamento aos prepostos da Contratante indicados para gestão das senhas e acessos para que estes possam realizar de forma autônoma o gerenciamento dos perfis e gerenciamento das senhas;
- 4.15. Os perfis de uso dos sistemas serão definidos exclusivamente pelo(s) responsável(is) pelo(s) sistema(s), nomeado(s) pela Contratante, não sendo permitida nenhuma alteração não autorizada pela licitante vencedora. A licitante vencedora deverá auxiliar a criação dos perfis durante o período de implantação dos sistemas e os sistemas devem manter o perfil definido pelo(s) responsável(is);
- 4.16. Os sistemas deverão possuir mecanismos que possibilitem o registro das transações efetuadas no Banco de Dados (AUDIT). Através deste procedimento, deverão ser gravadas as alterações efetuadas no banco, assim como seu autor e a data/hora em que o evento ocorreu;



- 4.17. Os sistemas deverão disponibilizar, nas aplicações gerenciais, recursos para visualização destes registros de alteração, quando aplicável;
- 4.18. A definição da auditoria (quais tabelas e situações devem ser auditadas) será atribuição exclusiva da Contratante, não sendo admitido nenhum tipo de ingerência nesta definição;
- 4.19. A licitante vencedora deverá disponibilizar um Gerador de Relatórios para utilização junto aos sistemas. Este recurso terá como maior objetivo auxiliar o usuário final na elaboração de seus próprios documentos e relatórios;
- 4.20. **A licitante vencedora deverá disponibilizar, sempre que solicitado e sem custos à Contratante, Views que possibilitem a alimentação dos relatórios gerados com os dados constantes no Banco de Dados;**
- 4.21. Os sistemas deverão ser multi-exercícios, ou seja, permitir que o usuário acesse as informações de exercícios diferentes;
- 4.22. Os sistemas devem permitir a visualização de relatórios em tela antes de sua impressão.
- 4.23. A licitante vencedora deverá justificar tecnicamente os casos onde a visualização prévia não for disponibilizada por ser prejudicial à rotina;
- 4.24. Os sistemas devem possibilitar exportação para os padrões pdf, txt, xls e doc, desde que exista viabilidade técnica;
- 4.25. **A licitante vencedora deverá realizar avaliação técnica prévia visando possibilitar a exportação de dados para arquivos previamente preparados/produzidos por terceiros. Caso a execução seja considerada viável tecnicamente, a exportação deve ser disponibilizada sem ônus à Contratante;**
- 4.26. A exportação de arquivos de padrão xls e doc ocorrerá conforme descrição específica dos sistemas/módulos. As licenças de uso que possibilitem esta integração serão disponibilizadas pela Contratante;
- 4.27. Os relatórios do sistema devem ter a possibilidade de personalização de layout e impressão de brasões/logotipos da Contratante, conforme disponibilizado pela mesma;
- 4.28. Os relatórios devem ter, quando requeridos, opção de campos para assinatura no final;
- 4.29. Deverá haver disponibilidade de inclusão do arquivo de imagem referente aos brasões/logotipos em repositório, de forma que os relatórios a serem impressos utilizem esta imagem, sem necessidade de replicação da mesma para cada relatório;
- 4.30. Nenhum dos softwares fornecidos pela licitante vencedora, que sejam instalados e/ou atualizados nos terminais da Contratante, deverá impedir o funcionamento de outros programas instalados no terminal;

- 4.31. Caso exista qualquer incompatibilidade entre as aplicações objeto deste Termo e outros programas, a Licitante Vencedora deverá apresentar à gestão do contrato parecer técnico e possíveis soluções, que serão implementadas de comum acordo entre as partes;
- 4.32. Os sistemas devem ser integralmente compatíveis com as plataformas windows de 32 bits e 64 bits e/ou Linux 32 bits e 64 bits.
- 4.33. **Os sistemas deverão possuir mecanismos que permitam fazer a atualização automática dos programas à medida que forem geradas novas versões;**
- 4.34. A Contratante reserva-se ao direito de definir a sua política de segurança para uso dos terminais e, caso estes impeçam a atualização automática dos sistemas, a Licitante Vencedora deverá apresentar solução alternativa, a qual está submetida à aprovação e posterior implementação conjunta entre as partes;
- 4.35. **A licitante vencedora deverá providenciar a integração (tais como envio e recebimento de informações, arquivos, entre outros) com sistemas eventualmente contratados para outros fins, mediante solicitação de acordo com os termos do Acordo de Nível de Serviço – SLA (*Service Level Agreement*);**
- 4.36. A licitante vencedora deverá disponibilizar e implementar rotinas que possibilitem a geração de layout para importação e exportação de arquivos de outros sistemas, mediante solicitação de acordo com os termos do SLA;
- 4.37. Os sistemas devem permitir a geração de arquivos de exportação de informações para uso de terceiros, mediante solicitação (de acordo com os termos do SLA) e obedecendo ao layout fornecido pela Contratante;
- 4.38. **A licitante vencedora deverá disponibilizar atendimento e suporte técnico através de: telefone, Skype e Internet (chamados técnicos *online*);**
- 4.39. Em casos específicos, desde que justificados e em mútuo acordo, o atendimento poderá ocorrer também presencialmente, nas dependências da Contratante (ou local por esta indicado) e nas dependências da licitante vencedora sem custos adicionais;
- 4.40. **A licitante vencedora deverá disponibilizar software com tecnologia *web-based*, 24 horas por dia, para atendimento de solicitações de manutenção e desenvolvimentos nos sistemas e módulos;**
- 4.41. **O software de atendimento *web-based* deverá contemplar todos os sistemas e serviços disponibilizados pela licitante vencedora e deverá manter registro de todas as solicitações, encaminhamentos, respostas e soluções aos problemas dos usuários durante a vigência do contrato;**
- 4.42. **O software *web-based* deverá disponibilizar total liberdade para a abertura de solicitações de suporte técnico, de qualquer natureza, dentro do escopo do presente Termo de Referência;**

- 4.43. O software de atendimento *web-based* deverá possibilitar ao gestor do contrato a delegação ao seu critério de um responsável por sistema/módulo e serviços oferecidos, constantes do presente Termo de Referência, possibilitando a estes responsáveis a abertura de chamados técnicos de SLA 1 a 4;
- 4.44. A estrutura de delegação do software de atendimento web deverá disponibilizar um único acesso especial ao gestor do contrato ou preposto da Contratante para a solicitação de melhorias nos sistemas e serviços e/ou atendimento de novas situações não contempladas pelos sistemas
- 4.45. O atendimento telefônico e por *Skype* será disponibilizado pela licitante vencedora para pronto atendimento nos casos de solicitação de orientações ou dúvidas simples;
- 4.46. A licitante vencedora deverá disponibilizar e orientar a equipe técnica da Contratante para utilização de ferramentas de conexão remotas junto aos terminais usuários do sistema, para futuro atendimento. A Contratante poderá fornecer licenças de uso de software similares para esse fim, caso julgue conveniente;
- 4.47. A licitante vencedora deverá disponibilizar terminal para conexão remota, com acesso liberado pela Contratante para que o suporte técnico dos sistemas possa atuar em correções e testes solicitados através dos chamados técnicos eventualmente abertos;
- 4.48. Fica estabelecido o seguinte **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**, para atendimento das solicitações de suporte realizadas por escrito através do software de atendimento:

Severidade	Motivo	Prazo de Resposta	Prazo Solução <sup>1</sup>
1 CRÍTICA	Parada total de módulo; parada de funcionalidade que atinja número significativo de munícipes e/ou consumidores na sua paralização.	Imediata – uma hora útil. Necessária comunicação por telefone com a empresa Contratada.	Necessário apresentar solução de emergência (se possível). Até 6 (seis) horas úteis.
2 ALTA	Rotina importante do sistema paralisada (entende-se como rotina importante as rotinas essenciais ao funcionamento do módulo, sem a qual a utilização do sistema fica gravemente prejudicada).	Até 3 (três) horas úteis.	Necessário apresentar solução de emergência (se possível). Até 2 (dois) dias úteis.
3 MÉDIA	Funcionalidade com problema que não compromete a operação do sistema, desde que envolva: 1. prazo inadiável (previsto em legislação ou regulamento); ou 2. alguns munícipes precisem ter a solução de seus problemas adiados.	Até 6 (seis) horas úteis.	Até de 3 (três) dias úteis ou quando do prazo inadiável (o que for maior).
4 BAIXA	Erro ou mal funcionamento em rotinas adiáveis do sistema (é possível continuidade do trabalho normal).	Até 1 (um) dia útil.	Até 5 (cinco) dias úteis.
5 NOVAS SOLICITAÇÕES <sup>2</sup>	Ajustes e alterações no sistema visando sua melhoria, ou decorrentes de alteração da rotina interna da Contratante, desde que aprovados entre as partes, sujeita a orçamento prévio.	Até 5 (cinco) dias úteis para avaliação e acordo.	Acordado entre as partes (varia conforme complexidade) ou quando do prazo inadiável (para atender legislação específica, por exemplo).

<sup>1</sup> O período de deslocamento (se necessário) **não** está incluso no prazo definido no SLA.

<sup>2</sup> Apenas pode ser solicitado pelo gestor do contrato/preposto da empresa.

- 4.49. **Na hipótese do Contratante necessitar do desenvolvimento de novas rotinas nos sistemas ou módulos e/ou funcionalidades não relacionadas no Edital e Termo de Referência, ou mesmo treinamentos adicionais ou outros serviços acessórios não contemplados no presente Termo de Referência e Edital (SLA nível 5 – “novas solicitações”), a licitante vencedora deverá apresentar o orçamento para a prévia aprovação da Contratante, com base aos custos incorridos para sua realização;**
- 4.50. A licitante vencedora deverá incluir os desenvolvimentos previstos no item anterior, caso aprovados e efetivados, como parte integral dos sistemas objeto do presente Termo de Referência, e devem garantir que suas funcionalidades estejam cobertas pelo valor do contrato de locação e manutenção, não podendo ser exigido nenhum acréscimo adicional nestes valores;
- 4.51. **Os serviços técnicos para correção de erros/problemas específicos do sistema, ou seja, que não foram ocasionados pelos usuários, não estão classificados no SLA nível 5 – “novas solicitações”, devendo ser solucionados sem qualquer ônus para Autarquia.**
- 4.52. É garantida justificativa pela licitante vencedora de atraso aos prazos estabelecidos no SLA em casos específicos, descritos abaixo:
- Problemas de infraestrutura e configurações no Contratante.
  - Má identificação ou qualificação do problema quando da abertura do chamado técnico.
  - Indisponibilidade dos funcionários da Contratante quando necessário.
  - Atrasos na validação de chamados quando necessário.
  - Situações de força maior que impeçam o atendimento dentro do prazo estipulado.
- 4.53. **Quaisquer motivos relacionados no item anterior deverá ser devidamente comprovado pela Contratada através de documentos que justifiquem o atraso, podendo a Contratante aceitar ou não o atraso justificado, aplicando as penalidades previstas no Contrato, se necessário.**
- 4.54. Nos preços ofertados deverão estar incluídas todas as despesas referentes às etapas de trabalho previstas neste Termo de Referência;
- 4.55. A licitante vencedora deverá disponibilizar *script* que permita a realização de “Cópias de Segurança” dos dados, com o Banco de Dados em utilização, mediante solicitação da Contratante;
- 4.56. A Contratante fornecerá todas as informações e esclarecimentos referentes ao objeto desta licitação, devendo os pedidos serem formulados pela licitante, por escrito e protocolados no órgão competente em até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a realização do certame. Após esse prazo subentende-se que as informações e elementos técnicos fornecidos são

- suficientemente claros e precisos para possibilitar a apresentação dos documentos e a elaboração das propostas, não cabendo à licitante direito a reclamações posteriores;
- 4.57. **A licitante vencedora deverá fornecer, no ato da assinatura do Contrato, o dicionário de dados, no qual deverão constar os nomes de todas as tabelas que compõem o sistema, e para cada uma delas, os nomes de todos os campos com suas respectivas descrições detalhadas. Também deve ser fornecido o diagrama do modelo entidade relacionamento (conceitual, lógico e físico) contendo todos os relacionamentos (chave primária X chave estrangeira) entre as entidades que compõe a estrutura da base de dados, bem como sua relação de cardinalidade;**
- 4.58. Não haverá limite para o número de usuários dos sistemas e não poderá incidir cobrança sobre o número de usuários ativos que utilizam os produtos objetos deste Termo de Referência;
- 4.59. Será disponibilizado aos interessados a oportunidade de realizar **visita técnica aos setores e departamentos**, de maneira a possibilitar às licitantes informações de cunho técnico para a realização da implantação, treinamentos e preparação do sistema de forma a possibilitar a quantificação de serviços necessários e auxiliar na elaboração de proposta de preços futuramente apresentada;
- 4.60. A realização da visita técnica aos setores e departamentos não será obrigatória para participação do certame licitatório;
- 4.61. Tendo a Comissão do Pregão **finalizado o processo de apuração da classificação das empresas participantes fica obrigada, sob pena de desclassificação, a empresa mais bem classificada a executar nas dependências da Contratante, demonstração prática de todos os sistemas/módulos, com utilização de software e equipamentos próprios simulando o ambiente de trabalho;**
- 4.62. Esta demonstração fica previamente **marcada para o segundo dia útil seguinte à apuração desta classificação;**
- 4.63. O proponente deverá utilizar software e equipamentos próprios e muni-los com todos os dados e programas, inclusive o Banco de Dados Relacional. Não sendo permitido reinstalar quaisquer softwares, ou novas versões, ou auxiliares, depois de iniciada a demonstração, bem como, nenhuma alteração ou inclusão nos programas após o início da demonstração;
- 4.64. A demonstração será realizada em local designado e preparado pela Contratante e terá início às 09:00 horas, obedecendo a seguinte ordem:

**TABELA DE ITENS A SEREM DEMONSTRADOS:**

Saneamento Básico	Nº de Perguntas
• Módulo de Leitura	04
• Cálculo e Emissão	04
• Arrecadação e Cobrança (Faturamento)	05

• Dívida Ativa	05
• Micromedição (Hidrometria)	04
• Contribuição de Melhorias	02
• Corte e Religação	04
• Cadastro	04
• Atendimento Presencial	05
• Relatórios Gerenciais	05
<b>Total</b>	<b>42</b>

<b>Atendimento ao Cidadão</b>	<b>Nº de Perguntas</b>
• Abertura de Ordem de Serviços	02
• Impressão de Ordem de Serviços	01
• Programação de Serviços	02
• Execução e Encerramento de Ordem de Serviço	02
• Retorno de Chamados	02
• Ordem de Serviço Interna	02
• Telemetria	01
• Relatórios Gerenciais	03
• Geração Automática de Ordem de Serviço	01
<b>Total</b>	<b>16</b>

<b>Sistema de Coleta de Dados e Impressão Simultânea</b>	<b>Nº de Perguntas</b>
• Características e Funcionalidades	03
<b>Total</b>	<b>02</b>

<b>Gerenciamento de Ordem de Serviços</b>	<b>Nº de Perguntas</b>
• Módulo Web de Gerenciamento de Ordem de Serviços	02
• Módulo embarcado em Smartphones de Manutenção de Ordem de Serviços	04
<b>Total</b>	<b>06</b>

<b>Agência Virtual – Serviços no Site do SAEMA</b>	<b>Nº de Perguntas</b>
• Características dos Serviços Online	03
<b>Total</b>	<b>03</b>

<b>Total Geral de Perguntas</b>	<b>70</b>
---------------------------------	-----------

4.65. A Comissão do Pregão poderá, a seu critério, utilizar profissionais especializados em cada área, como equipe de apoio, para prestar assessoria na avaliação das demonstrações;

4.66. A infraestrutura básica para demonstração dos sistemas (local, energia elétrica, iluminação e climatização) será disponibilizada pela Contratante e as demais estruturas (cabearamento, projetores, extensões, telas, impressoras e periféricos) devem ser disponibilizados pelo proponente. A voltagem disponibilizada na demonstração será 110v;

- 4.67. Após a demonstração, a Comissão de Licitações solicitará, a seu critério, ao proponente a execução de funções específicas, visando à comprovação de pleno atendimento ao Edital;
- 4.68. Caso o Proponente deixe de demonstrar o desempenho de qualquer um dos sistemas/módulos de acordo com as especificações definidas neste Termo de Referência, **será desclassificado**. Neste caso a próxima empresa da lista de classificação será convocada para realizar a mesma demonstração nas mesmas condições no segundo dia útil seguinte a este parecer, e assim sucessivamente;
- 4.69. As despesas decorrentes das demonstrações definidas neste item correrão por conta do proponente;
- 4.70. **A licitante vencedora apresentará para a gestão do contrato e demais interessados, cronograma contendo todas as etapas da implantação dos sistemas/módulos e responsáveis pela implantação, visando o atendimento do prazo estipulado;**
- 4.71. **As etapas previstas devem estar em consonância com o prazo estipulado para implantação dos sistemas, ou seja, 120 (cento e vinte) dias, contados da data da assinatura da Ordem de Serviços;**
- 4.72. A Contratante determinará equipe técnica para supervisionar, acompanhar e criticar as etapas previstas e a licitante vencedora deverá ajustar as etapas de forma a melhor atender a necessidade da Contratante;
- 4.73. A licitante vencedora deverá informar imediatamente a gestão do contrato caso encontre qualquer situação que possa refletir no não cumprimento adequado das etapas apresentadas no cronograma;
- 4.74. O cronograma respeitará os horários de trabalho da Contratante;
- 4.75. O cronograma pode ser acordado e alterado no momento da apresentação, contudo, não poderá ultrapassar a data definida para operacionalização do sistema;
- 4.76. As recomendações técnicas para utilização do sistema, caso não aceitas pela equipe de trabalho da Contratante, deverão ser reportadas à gestão do contrato para providências imediatas, uma vez que podem impedir o atendimento do prazo acordado para operacionalização dos sistemas;
- 4.77. Os treinamentos e Certificações de usuários deverão ser realizados nos seguintes Departamentos:
- a) Atendimento ao Público;
  - b) Execução Fiscal/Dívida Ativa;
  - c) Divisão de Lançamentos, Contas e Controle;
  - d) Leitura e Fiscalização;
  - e) Divisão de Hidrometria (Redes de Água) e Redes de Esgoto;
  - f) Emergência – 0800.

- 4.78. **O acompanhamento da utilização do sistema, após a conclusão da implantação, deverá seguir imediatamente a operacionalização e terá duração mínima de 45 (quarenta e cinco) dias;**
- 4.79. O acompanhamento deverá suprir os usuários com informações e dúvidas pertinentes;
- 4.80. A proponente vencedora deverá manter versões das aplicações que atendam a legislação vigente, promovendo atualizações em tempo hábil para cumprimento das obrigações legais. Na necessidade de desenvolvimento de novas rotinas e funcionalidades, ou alterações na estrutura dos sistemas objeto desta licitação, treinamentos adicionais ou outros serviços não contemplados neste Termo, a licitante vencedora deverá apresentar orçamento para prévia aprovação da Contratante;
- 4.81. **Todos os equipamentos necessários para atender as especificações do Edital e Termo de Referência, serão fornecidos pela Contratada, com exceção dos Smartphones para execução da leitura que serão fornecidos pela Contratante e disponibilizados para configuração caso necessário, sem custos adicionais à Contratante;**
- 4.82. Os equipamentos que vierem a ser adquiridos pela Contratante na duração do contrato deverão ser homologados pela licitante vencedora. A homologação ocorrerá antecipadamente à aquisição dos equipamentos. Essa homologação não poderá acarretar ônus à Contratante;

## **5. EQUIPAMENTOS - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:**

### **I. Smartphones (serão fornecidos pela Contratante - SAEMA)**

- **Quantidade: 15 aparelhos.**
- Sistema: Android 5.1;
- Tela: 4,5”;
- Câmeras: 5 MP (principal);
- Armazenamento: 4 GB e espaço para cartão micro SD de 8 GB;
- Conectividade: 3G, WiFi e Bluetooth;
- Bateria: 2.100 mAh com autonomia de até 18,9 horas de conversação;

### **II. Impressora portátil (serão fornecidas pela Contratada)**

- **Quantidade: 15 impressoras.**
- Deverá ser do tipo portátil para operações em campo de fiscalização;
- O peso máximo da impressora não poderá exceder 900g;
- Deverá ser do tipo térmica e ter total compatibilidade com o smartphone através de Bluetooth;
- Deverá possuir bateria recarregável de no mínimo 2.3 Ah.



- Deverá dispor de todos os acessórios para operação em campo;
- Deverá possuir suporte a impressão de código de barras;
- Deverá possuir comunicação RS-232 Serial e USB 2.0;
- Deverá imprimir em formulários em bobinas de 3”, que também serão fornecidas pela Contratada;
- Deve ser fornecido com capa (material sintético) protetora, com presilhas/cintas para serem fixadas na perna do agente (estilo coldre) e ainda compartimento com zipper para armazenamento;
- Possuir no mínimo fator de proteção IP54.

## **6. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA/MÓDULOS:**

### **I. SANEAMENTO BÁSICO**

#### **1.1. LEITURA:**

- 1.1.1. O Sistema deverá disponibilizar as duas seguintes formas de trabalho: leitura convencional e leitura com emissão simultânea de conta.
- 1.1.2. O Sistema deverá gerar arquivos a serem utilizados nas leituras dos hidrômetros, por grupo e rota de leitura. Deverá respeitar a sequência cadastrada ou, no caso de não haver sequência, a classificação estabelecida pelo órgão.
- 1.1.3. O Sistema deverá registrar, no momento da leitura, eventuais ocorrências referentes às validações efetuadas sobre a mesma. Estas ocorrências serão utilizadas posteriormente, após o retorno das informações ao sistema, para verificações e acertos.
- 1.1.4. O Sistema deverá registrar as leituras das ligações.
- 1.1.5. O sistema deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada há mais de 30 dias. Deverá calcular o valor do consumo correspondente a 30 dias, posicionando a leitura atual e consumo para o cálculo das contas.
- 1.1.6. Deverá registrar as divergências encontradas em campo, qualificando-as de acordo com códigos cadastrados.
- 1.1.7. O sistema deverá possuir relatórios que auxiliem na análise das informações coletadas.
- 1.1.8. Permitir a descarga das leituras efetuadas por rota, não necessitando aguardar o término de todas as leituras para a importação no sistema.

- 1.1.9. Registrar as ocorrências e/ou anormalidades identificadas pelos leituristas, em seu trajeto.
- 1.1.10. O Sistema deverá permitir a mudança automática do método de leitura convencional de para o método de leitura e emissão simultânea da conta, onde o cálculo e emissão de contas deverão ser processados no momento da leitura, através de microcomputadores portáteis, de acordo com tipo de cálculo estabelecido pelo órgão.
- 1.1.11. O sistema deve permitir a inclusão de leituras manualmente, para casos de leituras informadas pelos contribuintes. Esta inclusão somente poderá ser efetuada antes do retorno das leituras da rota e/ou grupo. Para estas ligações, a leitura do leiturista será desprezada.
- 1.1.12. Permitir o gerenciamento das atividades dos leituristas, através de relatórios gerenciais.
- 1.1.13. Permitir que a comunicação entre o coletor de leituras e a unidade central de processamento seja do tipo Wi-Fi, via protocolo TCP/IP, ou utilizando um berço (doca).
- 1.1.14. Todos os softwares de suporte e Banco de Dados adicionais necessários para o funcionamento do sistema deverão ser fornecidos pela Contratada com suas respectivas licenças de uso.
- 1.1.15. Os arquivos trocados entre o coletor de leituras e o Sistema de Saneamento Básico devem obedecer lay-out definido pelo órgão, obrigatoriamente compatível em todos os níveis com o Sistema de Saneamento Básico.
- 1.1.16. O Sistema de Saneamento Básico deverá conter procedimento de geração do arquivo para o Módulo de Leitura (convencional ou com emissão simultânea de conta);
- 1.1.17. O Sistema deverá conter procedimento de controle de distribuição, para o Módulo de Leitura, dos arquivos preparados na etapa anterior;
- 1.1.18. O Sistema deverá conter procedimento para o recebimento dos arquivos após a coleta das leituras;
- 1.1.19. O Sistema deverá conter relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da atividade de leitura, fornecendo informações tais como: quantidade de leituras realizadas por leiturista; horário de realização das leituras; nome do leiturista; intervalo de tempo entre leituras.
- 1.1.20. O sistema deve permitir a parametrização de códigos de ocorrência, para os quais, no momento do lançamento, seja exigida a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência.)

- 1.1.21. O sistema deverá ser capaz de estabelecer o vínculo das fotografias, provenientes dos coletores de dados, ao respectivo CDC (código de cadastro do consumidor).
- 1.1.22. O Módulo de Leitura deverá permitir a mudança de leiturista a qualquer tempo.
- 1.1.23. O Módulo de Leitura deverá validar a informação registrada, em tempo real. As ações a serem estabelecidas para cada tipo de ocorrência, durante o registro da respectiva leitura, deverão ser parametrizadas. Exemplo: supondo uma situação em que o leiturista registrou o fato de ter se deparado com o portão do imóvel fechado, impedindo a realização da leitura (ocorrência = “portão fechado ou hidrômetro inacessível”). Para um caso semelhante a este, o programa não deverá permitir o registro de leitura, de acordo com parametrização realizada para este tipo de ocorrência.
- 1.1.24. Deverá possuir parâmetro que oriente o leiturista na verificação do número do lacre dos hidrômetros.
- 1.1.25. Deverá possuir parâmetro para obrigar o registro de leitura ou código de leitura / ocorrência, antes de prosseguir ao próximo imóvel / leitura.
- 1.1.26. Deverá possuir parâmetro que, quando acionado, implique na geração de uma indicação de verificação para a condição de consumo maior ou menor que a média, mostrando o último consumo registrado e a média habitual.
- 1.1.27. O Sistema deverá fornecer informações que possibilitem a análise das leituras com consumos considerados altos ou baixos. Estas informações serão fundamentais para a realização de ajustes necessários nas respectivas contas, com acréscimos e decréscimos de consumo, ou outras situações identificadas pelo sistema.
- 1.1.28. A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria ou através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: grupo, referência, rota logradouro, tipo de crítica, consumo. Como resultado da seleção, deverão ser apresentadas, no mínimo, as seguintes informações: CDC, situação da ligação, percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, nome do leiturista.
- 1.1.29. O Sistema deverá permitir, durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para releitura ou vistoria e ainda a inclusão do status da crítica, como por exemplo: analisada, vista. Deverá possibilitar filtragem de seleção de registros através deste mesmo status.

- 1.1.30. O Sistema deverá permitir, durante a crítica, alterações da leitura, ocorrência e data da leitura. Deverá atualizar automaticamente o status da crítica, indicando que a mesma já foi verificada. Desta forma evitará que a leitura que seja verificada novamente.
- 1.1.31. O Sistema deverá oferecer opção de impressão, em formulário próprio, das ligações selecionadas para releitura ou vistoria, para que seja dada continuidade ao processo de crítica da leitura.
- 1.1.32. Deverá ainda ter a opção de marcar as ligações desejadas para a geração de ordens de serviço no Sistema de Atendimento ao Cidadão (que passará a acompanhar a execução das mesmas).
- 1.1.33. Durante a crítica de leitura em tela, deverão haver opções para a visualização do histórico da ligação e para a impressão do relatório contendo as informações da crítica de leitura.
- 1.1.34. O sistema deverá impedir a liberação do grupo para a continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não tiverem sido verificadas. Deverá demonstrar em tela as quantidades pendentes de cada rota e as respectivas ligações.

## 1.2. **CÁLCULO E EMISSÃO**

- 1.2.1. O processamento do cálculo será sempre efetuado em microcomputadores instalados nos escritórios do órgão.
- 1.2.2. As contas de água, esgoto e serviços, deverão ser providas com código de barras no padrão Febraban. Estas informações serão utilizadas para a baixa dos pagamentos, pelo processo de captura via leitura ótica (Scanner).
- 1.2.3. A leitura, o cálculo, a emissão de contas e as demais rotinas associadas deverão ser executadas de forma assíncrona, por grupo. Porém, para cada grupo, o sistema deve controlar a seqüência lógica de realização de tarefas impedindo a execução de rotinas em desacordo com a mesma. Como exemplo, podemos citar a emissão de contas sem que a verificação das anomalias apontadas no cálculo tenham sido analisadas.
- 1.2.4. O processamento de leituras de hidrômetros, cálculo e emissão das contas de água, esgoto e serviços deverá estar de acordo com a estrutura tarifária do órgão.
- 1.2.5. O sistema deverá disponibilizar procedimento de cálculo tarifário de consumo de água, resíduo de troca de medidores e lançamento pelo consumo taxado.

- 1.2.6. Após efetuado o cálculo, o sistema deverá permitir a emissão local das contas de água, esgoto e serviços. Deverá possibilitar também a geração de arquivo com as informações necessárias, a ser encaminhado à empresa capacitada para esta emissão.
- 1.2.7. A conta de água, esgoto e serviços deverá estar preparada para a inclusão de mensagens de débito de contas anteriores e também a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009, de acordo com critérios estabelecidos pelo órgão.
- 1.2.8. Deverá estar disponível após o cálculo a emissão do histograma de consumo.
- 1.2.9. O Sistema deverá permitir o registro e manutenção dos roteiros e seqüências de leitura de hidrômetros e de entrega de contas; mostrando as informações atuais cadastradas, permitido a alteração para novas rotas e redefinindo a seqüência automaticamente das ligações alteradas, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo órgão.
- 1.2.10. Deverá ainda ser permitido a alteração de rotas por grupo, rota e logradouro sem que a seqüência seja afetada.
- 1.2.11. O Sistema deverá ter opção de resequenciamento das rotas de leitura ou entrega por logradouro através de parâmetros definidos tais como: intervalo da seqüência, numeração do logradouro, lado da rua.

### **1.3. ARRECADAÇÃO E COBRANÇA (FATURAMENTO)**

- 1.3.1. O Sistema deverá estar desenvolvido para realizar o controle da Arrecadação e Cobrança de forma regionalizada, utilizando os recursos de transferência dos dados por: meio eletrônico; captura do código de barras via Scanner ou caneta ótica; entrada de pagamentos via digitação em micro. Serão envolvidas contas de água, carnês, guias de recolhimento e outros documentos de recebimentos diversos que compõe a receita do órgão para atualização diária da cobrança.
- 1.3.2. O processo de leitura do código de barras deverá incluir as contas impressas simultaneamente pelo Microcomputador portátil e pelo método convencional, utilizando leitores de código de barras, caneta ótica ou outros recursos de leitura.
- 1.3.3. O software para captura do código de barras deverá ter característica de multitarefa, gerenciando em tempo real as operações simultâneas de vários usuários e seus respectivos arquivos de armazenamento. O software ainda deverá evitar a perda de dados numa eventual falta de energia elétrica.

- 1.3.4. O Sistema deverá 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.
- 1.3.5. O Sistema deverá estar preparado para manter registradas e atualizadas as informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento, o estabelecimento em que foi pago, valores recebidos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, que dispostos na tela das estações de trabalho, ou em forma de relatórios com opção de vídeo, arquivo ou impressora, servirão de fonte de consulta pelo setor de Atendimento ao Cidadão. Deverá incluir os débitos referentes a contas de água e esgoto assim como a carnês de contribuição de melhorias, inscritos ou não em dívida ativa, identificando cada caso.
- 1.3.6. O Sistema deverá permitir a recepção de pagamentos efetuados na rede bancária, eletronicamente, em arquivos de acordo com padrão definido pela FEBRABAN, nas respectivas datas contábeis. Cada arquivo deverá compor um lote, permitindo consultas e geração de relatórios.
- 1.3.7. A arrecadação deverá integrar-se com o Sistema de Contabilidade registrando automaticamente os valores da receita arrecadada nos módulos de Gestão Orçamentária, Tesouraria e Contabilidade. Deverá gerar os respectivos relatórios analíticos. Deverá permitir a geração de relatórios referente à arrecadação, de acordo com as contas contábeis cadastradas pelo órgão.
- 1.3.8. Deverá estar preparado para a geração de arquivos de cobrança das contas de água, esgoto e serviços por débito automático para a rede bancária de acordo com o padrão estabelecido pelo órgão.
- 1.3.9. O Sistema deverá permitir o cadastro das contas contábeis do órgão, permitindo alterações de acordo com a necessidade. Deverá ainda haver, na composição do analítico da receita, a possibilidade de configuração da receita como normal, dívida ativa ou ambos.
- 1.3.10. O Sistema deverá permitir a identificação, de maneira seletiva, dos clientes inadimplentes para com o órgão, permitindo a emissão de comunicados de débitos, segundo critérios de seleção.
- 1.3.11. O Sistema deverá permitir a identificação de clientes devedores, através da ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.

- 1.3.12. O Sistema deverá reconhecer os pagamentos em duplicidade pelo mês de referência com posterior crédito em conta automatizados.
- 1.3.13. O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de débito com código de barras. Deverá também efetuar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- 1.3.14. O Sistema deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- 1.3.15. O Sistema de Arrecadação e Cobrança deverá permitir a consulta de débitos e a Emissão de 2ª vias de contas utilizando-se de tecnologia “WEB”.
- 1.3.16. O Sistema deverá permitir o “congelamento” das informações referentes à arrecadação por período/exercício.

1.4. **DÍVIDA ATIVA**

- 1.4.1. O Sistema deverá permitir a inscrição de débitos vencidos referentes a Contas e Parcelas de Carnês, em Dívida Ativa, de acordo com a periodicidade estabelecida pelo órgão.
- 1.4.2. A inscrição em dívida ativa dos débitos vencidos e não pagos deverá ser feita automaticamente pelo módulo que os seleciona, conforme os parâmetros estabelecidos pelo órgão. A composição do valor inscrito deverá ser o valor original das contas e parcelas dos carnês no momento da inscrição.
- 1.4.3. O Sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas e parcelas de carnês em dívida ativa, permitindo para isto a seleção das contas/parcelas desejadas.
- 1.4.4. Permitir a geração do livro de dívida ativa com as informações das contas/parcelas inscritas, determinando número de livro, quantidade de páginas por livro, página inicial e demais informações pertinentes ao livro.
- 1.4.5. O sistema deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para emissão das notificações de dívida ativa.
- 1.4.6. As notificações de dívida ativa poderão ser geradas com código de barras para pagamento, efetuando para este fim o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- 1.4.7. O sistema deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- 1.4.8. Permitir o parcelamento do débito inscrito em dívida ativa, através de lançamento de serviço em conta ou emissão de carnê. Deverá efetuar a separação de valores para posterior identificação da receita referente à dívida ativa.

- 1.4.9. Nos Carnês de pagamento deverão constar todas as características do débito, dados do consumidor, o valor inscrito em Dívida Ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios estabelecidos pelo órgão.
- 1.4.10. O sistema deve permitir a geração de carnês em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada.
- 1.4.11. Deverá haver opção para atualização das parcelas dos carnês através de índice específico, efetuando a alteração dos valores das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para entrega aos consumidores.
- 1.4.12. Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento em carnês de contas inscritas e não inscritas. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente.
- 1.4.13. Sistema deverá permitir a inclusão no carnê de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão.
- 1.4.14. O sistema deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petição de acordo com os dados e modelos estabelecidos pelo órgão. Na emissão de certidão, o sistema deverá automaticamente efetuar o bloqueio das contas. Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal.
- 1.4.15. Deverá ter a opção de geração de arquivo e emissão de relatório com a finalidade de execuções fiscais, devendo ainda, estar preparado para integração com o sistema atualmente utilizado para gestão de processos judiciais eletrônicos no Tribunal de Justiça de São Paulo, em lote no caso das execuções fiscais.
- 1.4.16. O Sistema deverá permitir o acompanhamento mensal do saldo de dívida ativa. Deverá informar a composição dos valores mensais inscritos em dívida ativa, tais como: cancelamentos, inscrições, parcelamentos, reabertura de contas, receita e demais informações referentes à movimentação.
- 1.4.17. Para o acompanhamento do saldo da dívida ativa, o sistema deverá controlar automaticamente as datas de fechamento de cada mês. Este procedimento tem a finalidade de evitar a repetição de informações em função do eventual informe incorreto da data de fechamento mensal. Deverá também, apurar o saldo da dívida ativa, comparando-o com o saldo atualmente registrado no sistema, para que possa gerenciar quaisquer diferenças encontradas.



- 1.4.18. Os valores que compõem o saldo da dívida ativa deverão estar contidos em relatório analítico, a fim de que seja possível o acompanhamento da movimentação da dívida ativa realizada.
- 1.4.19. **As informações referentes a todos os eventos gerados na Dívida Ativa, tais como, inclusão, cancelamentos e outros, deverão ser “congeladas”, sendo possível a emissão de um relatório ou geração de uma consulta que demonstre entre duas datas quaisquer:**
- **Saldo inicial (saldo na data inicial informada);**
  - **Somatória de acréscimos e diminuições geradas durante o intervalo informado;**
  - **Saldo final (saldo na data final informada).**

1.5. **MICROMEDIÇÃO (HIDROMETRIA)**

- 1.5.1. Para o módulo de Micromedição (hidrometria) o Sistema deverá estar preparado para gerenciar, de forma automática, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros: instalados, retirados, recuperados e aferidos. Deverá registrar, de forma automática, os dados das ligações em que o hidrômetro está ou esteve instalado.
- 1.5.2. Deverá ser mantida, através do modulo de Micromedição tabela com os dados dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque, no mínimo com as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fabricante, fornecedor, data e nota fiscal de aquisição.
- 1.5.3. Deverão ser registradas, de forma automática, as datas de cada instalação/retirada, os cdc's das instalações, as datas de registro de paralisação de cada hidrômetro assim como as ocorrências verificadas nos procedimentos de leitura para faturamento relativas aos hidrômetros. Esses registros devem estar disponíveis para consulta no cadastro do hidrômetro.
- 1.5.4. Deverão ser registradas as trocas de hidrômetros efetuadas nas ligações, armazenando os dados da retirada e colocação. Somente poderão ser utilizados hidrômetros previamente cadastrados em tabela específica.
- 1.5.5. Nas trocas de hidrômetro, quando houver resíduo de consumo, o sistema deverá armazenar o resíduo para cobrança na próxima fatura junto com o consumo do novo hidrômetro.
- 1.5.6. Deverá estar disponível opção de correção do número do hidrômetro, para os casos onde houve erro de cadastro, sem que esta alteração afete o consumo da ligação.

- 1.5.7. O sistema deve disponibilizar opção de cadastro das aferições efetuadas, mostrando resultado em tela e emitindo o respectivo laudo.
- 1.5.8. Deverá ainda ter opção de armazenamento de hidrômetros aferidos, indicando local e tempo que devem permanecer guardados.
  
- 1.6. **CONTRIBUIÇÃO DE MELHORIAS**
  - 1.6.1. O Sistema deverá utilizar, no módulo de Contribuição de Melhorias, o mesmo cadastro utilizado pelos sistemas de Faturamento e Arrecadação relativos a imóveis e terrenos.
  - 1.6.2. Para cada Edital de Contribuição de Melhorias o sistema deverá permitir o registro do ano, número data e valor do edital, o tipo de rateio a ser adotado, as formas de parcelamento e os contribuintes beneficiados.
  - 1.6.3. O Sistema, a partir dos dados do edital, deverá efetuar para cada contribuinte o cálculo do valor devido, dividindo-o pelo número de parcelas, estabelecendo assim seu valor e vencimento das parcelas e gerar o respectivo carnê de pagamento.
  - 1.6.4. Deverá ter opção para cancelamento do edital.
  - 1.6.5. A rotina de associação de contribuintes a um determinado edital deverá contar com ferramentas que permitam a seleção dos mesmos por logradouro.
  - 1.6.6. O registro de pagamentos das parcelas dos Carnês de Contribuição de Melhorias deverá ser feito pelo sistema de Arrecadação conjuntamente com as Contas de Água e Esgoto e outros documentos de Arrecadação, contabilizando adequadamente as diversas receitas arrecadadas.
  - 1.6.7. Deverá estar disponível tela para consulta dos dados de cada contribuinte informando os dados do edital, do contribuinte, do carnê e dos pagamentos. As informações contidas nos carnês e nos pagamentos deverão estar disponíveis também nas telas de consulta de débitos do módulo de arrecadação.
  - 1.6.8. O Sistema deverá permitir a inscrição de débitos vencidos em Dívida Ativa com periodicidade estabelecida pelo órgão. A inscrição em dívida ativa dos débitos vencidos e não pagos deverão ser feitas automaticamente, através de procedimento que os seleciona conforme os parâmetros estabelecidos pelo órgão. Aos valores originais do débito deverão ser acrescidos juros multas e correção monetária, calculados conforme critérios estabelecidos pelo órgão.
  
- 1.7. **CORTE / RELIGAÇÕES**

- 1.7.1. O Sistema deverá permitir que sejam identificados, de maneira seletiva, os clientes inadimplentes para com o órgão. Deverá disponibilizar a emissão de comunicados de corte, segundo critérios de seleção estabelecidos.
- 1.7.2. O Sistema deverá disponibilizar condições para identificar os clientes devedores por: ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.
- 1.7.3. O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de corte com código de barras. Deverá também possibilitar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- 1.7.4. O Sistema deverá permitir a manutenção das notificações de corte emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- 1.7.5. O Sistema deverá controlar, no processo de geração de ordens de serviço de corte, a emissão e entrega das notificações. Para uma ligação não notificada, não poderá ser emitida uma ordem de corte.
- 1.7.6. Durante a geração das ordens de corte, o sistema deverá criar informação de controle, indicando, para a ligação correspondente, a situação de corte.
- 1.7.7. Deverá possibilitar o registro das respectivas ordens de serviço de corte no Sistema de Atendimento a Cidadãos (que passará a efetuar o acompanhamento da execução das mesmas).
- 1.7.8. Nas ordens de corte geradas deverá ser possível registrar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada. Esta informação deverá estar disponível para consulta na própria ligação. No caso de ter sido realizado o corte, no mínimo, as seguintes informações deverão ser registradas: tipo de corte, data, leitura e responsável
- 1.7.9. O Sistema deverá permitir a identificação dos imóveis com o fornecimento de água interrompido por falta de pagamento. Deverá também permitir a seleção dos imóveis a serem reabilitados, agrupando estas informações para: faturamento, geração de ordens de serviço e relatórios de controle de cortes.
- 1.7.10. O Sistema deverá manter histórico de todas as notificações, ordens de corte e religações efetuadas.

1.8. **CADASTRO**

- 1.8.1. O Sistema deve permitir o registro e manutenção dos dados referentes às ligações de água e esgoto. Deve permitir o armazenamento de informações cadastrais do terreno, do imóvel, da ligação e das contas:
  - A tabela de terrenos deverá conter informações referentes aos mesmos, tais como: planta, área, testada, lote, quadra e demais informações pertinentes ao terreno do imóvel.
  - A tabela de imóveis deverá conter informações referentes aos mesmos, tais como: inscrição municipal, endereço do imóvel, endereço de entrega, endereço de correspondência, proprietário e compromissários.
  - A tabela de ligações deverá conter as informações pertinentes às mesmas, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, tais como: situação da água, situação do esgoto, tipo de cobrança, hidrômetro, categorias, atividade, benefício social e outros,
  - A tabela de contas deverá conter as informações gerais relativas às mesmas, tais como: leituras, ocorrências, valores, serviços, taxas, datas e outros.
- 1.8.2. O sistema deverá permitir, para cada imóvel, o cadastro de vários proprietários (inclusive inquilinos) e compromissários com seus respectivos endereços e documentos.
- 1.8.3. Deverá ainda possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge, renda familiar, estado civil e outras. Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto e serviços.
- 1.8.4. A manutenção das informações de cadastro, sejam referentes ao terreno, imóvel ou ligação, deverá ser permitida em seus respectivos módulos e/ou telas de acordo com a configuração de permissões estabelecida pelo órgão.
- 1.8.5. Deverão ser armazenadas, em histórico, todas as alterações efetuadas no cadastro.
- 1.8.6. O Sistema deverá permitir a localização e identificação dos clientes, por meio do número da conta (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética) e pelo número do imóvel, ou número de inscrição (Identificação), CPF, inscrição municipal, bairro.
- 1.8.7. O Sistema deverá disponibilizar consulta ao cadastro, com, no mínimo, as seguintes informações: terreno, imóvel, contas, leituras, débitos, categorias, serviços, notificações, carnês de parcelamento e histórico.

- 1.8.8. O Sistema deverá permitir o cadastro das informações necessárias para a concessão de desconto de benefício social ou atividade, conforme norma específica.
- 1.8.9. O Sistema deverá permitir o bloqueio da ligação, impedindo algumas ações sobre a mesma, de acordo com o parametrizado pelo órgão, tais como: parcelamentos, cortes e notificações.
- 1.8.10. O Sistema deverá permitir o cadastro de condomínios nas ligações, efetuando cálculo diferenciado de acordo com as definições estabelecidas pelo órgão e legislação municipal.
- 1.8.11. O Sistema deverá permitir, para cada ligação, o cadastramento de data de vencimento especial das contas de água, esgoto e serviços. Estas informações serão utilizadas em casos específicos, a serem analisados pelo órgão.

1.9. **ATENDIMENTO AO CLIENTE - (PRESENCIAL)**

- 1.9.1. Deverão estar disponíveis, para utilização pelos setores de Atendimento Personalizado e Telefônico do órgão, as seguintes rotinas e /ou funções, que permitirão:
  - O Pré-Atendimento aos munícipes através de triagem, ou seja, será fornecido ao cliente uma senha de acordo com o serviço solicitado (Exemplo: 2ª via de conta, parcelamento, verificação de Ordem de Serviço, etc...), permitindo ainda, o atendimento normal ou preferencial (idosos, deficientes, etc...). O atendente irá “chamar” a próxima senha no sistema, sendo esta, visualizada no painel (monitor e/ou TV) informando o nº do guichê para atendimento.
  - Localização e identificação dos clientes, por meio do número da conta (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética) e pelo número do imóvel, ou número de inscrição (Identificação), CPF, inscrição municipal e bairro.
  - Simulação individual do cálculo dos valores de água e esgoto.
  - Simulação individual do cálculo dos acréscimos por atraso de pagamento das contas.
  - Histórico de leituras e consumo, no mínimo dos últimos 60 meses.
  - Histórico de inclusões, exclusões e alterações de qualquer natureza.
  - Demonstrativo geral de débitos pendentes.
  - Demonstrativo geral de pagamentos, no mínimo, dos últimos 60 meses, por período informado.

- Recalculo individual das contas, permitindo a alteração das leituras e ocorrências e inclusão de observações sobre o recalculo no histórico da ligação.
- Emissão de segunda via da conta, com opção de cobrança na própria conta ou em conta futura.
- Emissão da conta com agrupamento dos débitos por CDC, por CPF ou inscrição municipal.
- Desagrupamento de contas.
- Desdobramento de contas.
- Registro e controle dos serviços comerciais solicitados pelos clientes.
- Registro das movimentações efetivadas nas contas de água e esgotos, identificando o responsável pelas operações.
- Realização de parcelamento em contas de água, esgoto e serviços, conforme norma específica.
- Estorno de parcelamentos efetuados em conta, efetuando baixa de contas quando houver parcelas pagas.
- Emissão de certidão negativa de débitos.
- Parcelamento de contas ou de serviços em carnês e emissão de parcelas; (1ª e 2ª vias) com código de barras padrão FEBRABAN. Na geração de carnês deverá ser permitido a alteração do nome do responsável pela dívida e/ou o representante e seus respectivos documentos, sem alterar o responsável pela ligação cadastrada. Deverá ser gerado termo de parcelamento conforme determinado pelo órgão.
- Localização e identificação dos carnês gerados por número de carnê, exercício, cdc, nome, inscrição municipal, situação e cpf.
- Consulta de contas pagas e em aberto, no mínimo dos últimos 60 meses.
- Emissão e cancelamento de documento de arrecadação de serviços diversos.
- Registro e baixa de solicitações de vistoria.
- Registro de instalação e retirada de hidrômetros.
- Cancelamento de contas e parcelas de carnês, cadastrando o motivo do cancelamento.
- Estorno do cancelamento de contas e parcelas de carnês.
- Estorno de carnês, efetuando a baixa de contas quando houver valor de parcelas pagas.
- Opção de reativação de carnês cancelados.

- Reparcelamento de carnês conforme normas específicas. O sistema deverá ter a opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcelado.
- Parcelamentos em conta e em carnês com descontos concedidos através de legislação específica.
- Cálculo e inclusão de acréscimos nas parcelas de carnês quando atrasadas, emitindo 2ª via da parcela para pagamento com valor corrigido.
- Cálculo e inclusão de descontos nas parcelas de carnês quando o pagamento for adiantado, emitindo 2ª via da parcela para pagamento.
- Opção para inclusão de prazo para pagamento das contas, impedindo que o contribuinte seja cortado por inadimplência.
- Consulta de acréscimos gerados pelo pagamento em atraso das contas.
- Permitir a retenção/liberação de contas, impedindo alterações, baixas, emissão de notificações ou outras ações de acordo com o estabelecido pelo órgão.
- O Sistema deverá armazenar todas as alterações de informações efetuadas, gerando histórico e permitindo consultas.

#### 1.10. **RELATÓRIOS GERENCIAIS**

- 1.10.1. O Sistema deverá possuir relatórios de todos os módulos do sistema, disponibilizando geração a qualquer tempo para acompanhamento das movimentações efetuadas e gerenciamento do órgão.
- 1.10.2. **Os relatórios referentes à Arrecadação e à Dívida Ativa, para fins de contabilização, deverão demonstrar detalhadamente a composição do valor final, ou seja, especificar o valor correspondente ao principal (valor inicial), correção, juros e multa.**
- 1.10.3. O Sistema deverá possuir no mínimo os seguintes relatórios:
  - Relatório histograma de consumo;
  - Relatório referente ao faturamento por categoria contendo, no mínimo, as informações de: quantidade de ligações de água e de esgoto, quantidade de contas geradas, valor de água, valor de esgoto, valor dos serviços, valor das taxas, consumo real e faturado, quantidade de economias de água e de esgoto, ligações com e sem hidrômetro, quantidade de contas lançadas e não lançadas, quantidade de ligações e economias de água e esgoto ativas, quantidade de ligações cortadas.
  - Relatório de ligações, economias e volume por categoria e faixa de consumo, podendo determinar as faixas de consumo para o relatório.

- Relatório demonstrativo de consumo, mostrando o consumo dos últimos 12 meses, média, categoria e economia de um conjunto de ligações.
- Relatório mostrando quantidades e valores das contas em aberto por vencimento, indicando valores de água, esgoto, serviços e taxas.
- Relatório mostrando quantidades e valores de faturamento e arrecadação. As informações de arrecadação deverão ser divididas por prazo de pagamento sendo até o vencimento, 30, 60, 90, 120 e com mais de 120 dias. As informações dos valores não arrecadados deverão ser subdivididos por categoria.
- Relatório dos maiores consumidores, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, endereço, leitura anterior e atual, hidrômetro, média, categoria, economia, consumo e valor da conta.
- Relatório referente ao faturamento, classificado por atividade, bairro ou por categoria, contendo, no mínimo as informações de: quantidade de ligações de água e esgoto, economias de água e esgoto, volume real e faturado, valor total.
- Relatório dos carnês gerados, cancelados, parcelados, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, data e valor.
- Relatório de parcelas de carnês pagas e em aberto, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, parcela, valor da parcela e valor pago.
- Relatório das contas agrupadas que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, data do agrupamento, referencia, valor de água, esgoto, serviços, taxas, multa, juros, correção e total da conta.
- Relatório das contas cadastradas em débito automático que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, referência, vencimento e valor.
- Relatório de débitos de água e esgoto detalhado, contendo, no mínimo, as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, situação da ligação, valor de água, esgoto, serviços e taxas, multa, juros e correção, valor total original, valor total corrigido e data de vencimento. Para este relatório deverão estar disponíveis, no mínimo: filtro por grupo, intervalo de contas, valor mínimo e máximo, vencimento inicial e final, categoria, quantidade de contas em aberto, quantidade máxima de devedores, logradouro e bairro.
- Relatório estatístico de notificações emitidas, contendo informações de quantidade e valor das emitidas, entregues, pagas, parceladas, canceladas, cortadas, religadas e outras informações.



- Relatório de hidrômetros cadastrados no sistema, com opção de selecionar os que estiverem em uso, parados, por tempo e por data de instalação, no mínimo com as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, número de ponteiros, última leitura, data de leitura e consumo.
- Relatório de hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- Relatório de ligações com mais de uma categoria cadastrada.
- Relatório com informações sobre o cadastro de ligações, utilizando como filtro, no mínimo as informações de: situação da água, situação do esgoto, grupo, categoria, tipo de cobrança, logradouro, bairro, atividade, rota de leitura, quantidade de economias, tipo de ligação, benefício social, ligações excluídas. Este relatório deverá apresentar os principais dados das ligações selecionadas, podendo ser detalhado ou resumido.
- Relatório de logradouros cadastrados.
- Relatório de erros durante o cálculo das contas.
- Relatório das principais alterações efetuadas no sistema pelos funcionários, tais como: emissão de segunda via de conta, agrupamentos, parcelamentos, alteração de contas, estorno de parcelamentos e emissão de guias.
- Relatório dos parcelamentos em conta efetuados, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, contas parceladas, valor original das contas, valor parcelado.
- Relatório dos parcelamentos em conta efetuadas e em atraso.
- Relatório de serviços lançados e a lançar em contas contendo, no mínimo informações de: cdc, quantidade de parcelas, valor das parcelas, valor lançado, valor a lançar.
- Relatório de volumes alterados, mostrando as alterações efetuadas por contas, no consumo real e/ou faturado das contas.
- Relatório analítico e sintético de leituras efetuadas por leiturista e por horário das leituras efetuadas.
- Relatório de ocorrências durante a leitura dos hidrômetros.
- Relatório contendo rota e seqüência de leituras e entregas, cadastradas.
- Relatório estatístico de leituras por código de ocorrência.
- Relatório de ligações cortadas que apresentaram consumo durante a leitura dos hidrômetros.

- Relatório de baixas efetuadas por data de contabilização e por data de pagamento, classificados nas contas contábeis do órgão.
  - Relatório de arrecadação por data de contabilização e por data de pagamento, demonstrando detalhadamente a composição da arrecadação, ou seja, valor principal, correção, juros e multa.
  - Relatório de baixas efetuadas, demonstrando individualmente as contas, parcelas e guias baixadas.
  - Relatório contendo erros gerados durante a baixa de contas.
  - Relatório de baixas duplicadas contendo, no mínimo as informações de: cdc, referência, data do pagamento, valor original pago, valor pago em duplicidade, data de contabilização, data de pagamento, lote e agente.
  - Relatório de ligações que possuem débitos e não estão cortadas.
  - Relatório de ligações cortadas
  - Relatório de ligações religadas
  - Relatório de ligações cortadas que não possuem débitos, podendo ser religadas.
  - Relatório de débitos de contas inscritas em dívida ativa.
  - Relatório de contas em aberto inscritas em dívida ativa que possuem certidão emitida.
  - Relatório de contas em aberto inscritas em dívida ativa que não possuem certidão emitida.
  - Relatório mensal constando os valores de movimentação da dívida ativa, tais como: parcelamentos, receita, cancelamentos, estornos, alterações e demais valores que afetem o saldo da dívida ativa.
  - Relatório com os principais dados cadastrais das ligações que possuem cadastro em débito automático.
  - Relatório de evolução de consumo por cdc com opção de gráfico.
- 1.10.4. O sistema deverá possuir ferramenta para geração de relatórios eventuais.
- 1.10.5. Todos os relatórios deverão ter opção de geração em tela, arquivo ou impressora.

## **II - ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

O sistema deverá apresentar solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas.

**1.11. Características**

O processo de informatização deverá acompanhar a solicitação do serviço, desde o Atendimento, até a programação, emissão e baixa das ordens de serviços executados e a geração dos relatórios operacionais e gerenciais, conforme característica abaixo:

1.11.1. Deverá possuir tabelas de referências para cadastro de informações necessárias à utilização do sistema, tais como: tabelas de ocorrências, equipamentos, serviços, atendimentos, áreas de manutenção, departamentos, funcionários, equipes, perfis de acesso ao sistema, viaturas e outras necessárias. A manutenção de parâmetros e tabelas do sistema deverá ser efetuada pela empresa sem a necessidade de acompanhamento pela Contratada.

1.11.2. O sistema deve ter procedimento para administrar o controle de acesso ao sistema, envolvendo os perfis de usuários e senhas.

1.11.3. Deverá ser possível a partir do Sistema de Atendimento ao Cidadão executar consultas diversas às tabelas de imóveis, ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. Também, a partir deste Sistema o operador deverá ter possibilidade de acordo com suas permissões de acesso, efetuar agrupamento e desagrupamento de contas, parcelamento e estorno de parcelamento de contas, adiamento de prazo de pagamento, retenção de contas, emissão de 2ª vias de contas, extrato de débitos e de guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas.

**1.12. ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO**

1.12.1. Deverá apresentar condições para o registro das ordens de serviço de qualquer tipo de serviço, de acordo com a necessidade do órgão. O sistema deverá permitir, através de uma tabela de códigos de serviços específicos, registrar o código correspondente ao problema indicado pelo cliente ou por setores internos do departamento.

1.12.2. Deverá ter a opção de registrar informações fornecidas aos clientes, como por exemplo a “situação de débitos”, sem a necessidade de geração de ordem de serviço.

1.12.3. A localização e identificação dos clientes para abertura das ordens de serviço deve ser feita através do CDC, nome ou endereço do imóvel.

1.12.4. Ao selecionar a ligação desejada, o sistema deverá preencher automaticamente os principais dados do imóvel, tais como endereço, categoria, economia, hidrômetro, proprietário, última leitura e outros.

1.12.5. O Sistema deverá colocar na tela de abertura das ordens de serviço, mensagem de clara visualização quando a ligação selecionada apresentar débitos vencidos e não pagos,

permitindo também, por opção do operador, a visualização em tela dos detalhes dos débitos vencidos e pendentes de pagamento, assim como a informação de corte na ligação.

- 1.12.6. Deve apresentar o demonstrativo das leituras e consumos e a informação de pagamento das contas de água e esgoto.
- 1.12.7. Na tela de abertura de ordem de serviço deverão estar contemplados no mínimo: código do serviço, prazo para execução do serviço, valor do serviço – quando cobrado, dados do imóvel; nome e telefone do solicitante; ponto de referência do imóvel, campo para observações.
- 1.12.8. Na abertura de ordens de serviço, antes de gravar as informações, o sistema deverá verificar a existência de outras ordens abertas no mesmo logradouro, tendo a opção de associar o registro a uma OS já existente ou gravar uma nova OS.
- 1.12.9. Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente a abertura das ordens de serviço.

### **1.13. IMPRESSÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO**

- 1.13.1. O sistema ofertado pela proponente deverá apresentar condições de registro e emissão das ordens de serviços. No documento impresso deverá constar no mínimo os dados cadastrais do endereço indicado, o código e a descrição da solicitação, as características da equipe executora.
- 1.13.2. Deverá haver a possibilidade de seleção das ordens de serviços para impressão por período e departamento responsável a fim de facilitar o controle e execução dos serviços.
- 1.13.3. Deve haver a possibilidade de transmissão do serviço a uma equipe através de rádio. Neste caso, ao efetuar a transmissão deverá ser registrado no sistema a transmissão e para qual equipe; a OS deverá ser considerada como impressa.
- 1.13.4. O sistema deverá efetuar o controle de impressão das ordens de serviços impedimento que a OS seja impressa várias vezes erroneamente, assim como o controle de quando e quem efetuou a impressão.
- 1.13.5. Deverá ter opção de controle de data de entrega e retorno da OS à equipe executora.
- 1.13.6. O Sistema deverá permitir a utilização de layouts de ordens de serviço diferentes de acordo com o tipo de chamado a ser executado.

**1.14. PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1.14.1. O sistema deverá permitir a programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pelo órgão.
- 1.14.2. O sistema deverá permitir visualização na tela do computador da programação efetuada pelo sistema, permitindo pela programação, distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis.
- 1.14.3. Na tela deverá constar no mínimo filtros por período, departamento e equipe, com opção mínima de visualização das seguintes informações: ordens de serviço em execução, em atraso, programadas, sem programação, carga horária da equipe, tempo para execução dos serviços.
- 1.14.4. Concluídos os trabalhos de programação, o sistema deverá permitir a impressão das ordens de serviço programadas, para distribuição entre as equipes disponíveis no dia.

**1.15. EXECUÇÃO E ENCERRAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO**

- 1.15.1. Sistema ofertado pela proponente deverá apresentar condições de baixa dos dados dos serviços executados em campo.
- 1.15.2. A estrutura de funcionamento deste Sistema deverá estabelecer uma integração de forma on-line do centro operacional do órgão com os serviços de Atendimento a Cidadãos o que possibilitará uma gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.
- 1.15.3. O sistema deverá estar preparado para realizar a baixa das solicitações e dos serviços executados, registrando a equipe, o veículo, a quilometragem, o serviço, a data e hora de execução, bem como dados dos serviços executados, tipos e quantitativos de materiais, equipamentos e mão-de-obra aplicados.
- 1.15.4. Deverá estar preparado para a integração com o sistema comercial, assim ao efetuar o encerramento das ordens de serviços algumas tarefas serão realizadas tais como: cadastro de nova ligação de água e esgoto, corte no fornecimento, reativação do fornecimento, troca de hidrômetro, atualização de dados cadastrais, instalação de hidrômetro, geração de histórico da execução do serviço.
- 1.15.5. Ao encerrar ordens de serviço para controle da execução de novas ligações de água e esgoto deverá ser gerado automaticamente pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão, o registro, no Sistema de Faturamento, da ligação recém concluída.

- 1.15.6. Sistema de Atendimento ao cidadão deverá lançar, quando for o caso, a cobrança de serviços executados e que impliquem em custo para o usuário. O lançamento deverá ser feito automaticamente para inclusão na(s) próxima(s) faturas de água e esgoto.
- 1.15.7. Sistema deverá permitir a inclusão de várias tarefas a serem executadas na mesma ordem de serviço, a fim de promover o controle para conclusão de um serviço, obtendo assim uma visão clara de todas as etapas necessárias à execução da solicitação efetuada pelo cliente.
- 1.15.8. Deverá permitir a abertura automática de tarefas a serem executadas para a conclusão da solicitação, efetuando o controle e liberação das tarefas de acordo com a execução da ordem estabelecida.
- 1.15.9. Deverá permitir o controle de permissão para encerramento das ordens de serviço por departamento responsável.

**1.16. RETORNO DE CHAMADOS**

- 1.16.1. O sistema ofertado deverá ter solução para que seja efetuado o retorno ao cliente por carta ou por telefone da solicitação efetuada.
- 1.16.2. Quando o retorno for efetuado por telefone, deve ter a opção de registrar uma pesquisa de satisfação efetuada junto ao cliente, indicando comentários e observações efetuadas.

**1.17. ORDEM DE SERVIÇO INTERNA**

- 1.17.1. O Sistema deverá controlar também as manutenções internas, preventivas e corretivas. Estas manutenções referem-se a equipamentos e estruturas prediais pertencentes à autarquia. Deverá, para cada ordem de serviço, indicar os equipamentos e mão de obra a serem utilizados. Em relação às manutenções preventivas, o Sistema deverá ter o recurso de gerar automaticamente, orientado por uma parametrização específica, ordens de serviços periódicas.

**1.18. TELEMETRIA**

- 1.18.1. Deverá permitir que o Preparador de serviços registre em tela, todas as interrupções no fornecimento de água, e que estes dados, sirvam de fonte de pesquisa no setor de Atendimento ao Cidadão. Deverão ser registrados:
  - A Zona de Abastecimento atingida.
  - A data e hora do registro do fechamento.

- Observações sobre a ocorrência e normalização do abastecimento.

**1.19. RELATÓRIOS GERENCIAIS**

1.19.1. Deverá permitir o armazenamento dos dados de execução dos serviços e a geração de indicadores que medem a performance, produtividade e eficiência do roteiro, devendo estar disponibilizados em tela ou por meio de relatórios em papel impressos diariamente.

1.19.2. Sistema informatizado deverá permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das estações de trabalho, sendo possível à emissão de no mínimo os seguintes relatórios:

- Relação de serviços a executar
- Relação mensal de serviços executados
- Relação de serviços com prazos de execução vencidos
- Estatística de materiais aplicados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Estatística de mão de obra utilizada por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Estatística de equipamentos utilizados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Relação dos serviços programados para o dia
- Relação de serviços previstos para execução pelas equipes de água e esgoto
- Relação de chamados por período
- Relação de chamados por Tipo de Atendimento
- Relação de chamados por Bairro
- Relação de chamados internos por departamento
- Produtividade das equipes
- Tempo de Atendimento ao Usuário
- Tempo Médio de Atendimento dos Serviços
- Quadro comparativo de serviços por setor
- Ordens de serviço em aberto por prioridade
- Ordens de serviço em aberto por viatura
- Ordens de serviço em aberto por empreiteira
- Quadro de reincidência de tipo de chamado
- Quadro de Execução mensal de serviços

1.20. **GERAÇÃO AUTOMÁTICA DE ORDENS DE SERVIÇO (Integração com Sistema de Faturamento)**

1.20.1. O Sistema de Atendimento ao Cidadão deverá dispor de rotinas que permitam, dentro dos critérios de seleção e de acordo com os parâmetros adotados dinamicamente no órgão, a geração automática e o controle de Ordens de Serviço para os seguintes serviços:

- Corte de ligações
- Troca de Hidrômetro
- Manutenção de Hidrômetros
- Vistoria
- Na conclusão de cada ordem de serviço, o Sistema deverá atualizar, automaticamente, informações pertinentes contidas no Sistema de Faturamento, alteradas pela execução da Ordem de Serviços, tais como:
  - Marcar a ligação como cortada,
  - Alterar o N<sup>o</sup> do Hidrômetro,
  - Registrar históricos,

**III - COLETA DE DADOS COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE CONTAS**

Possibilitar ao Leiturista efetuar os registros das leituras e ocorrências dos medidores de água, o faturamento no campo em tempo real (leitura e impressão da conta de água e esgoto e das notificações no mesmo minuto), a impressão das faturas de água e notificações diversas e possibilitar o envio e recebimento das informações de campo para o Sistema de Faturamento. O Sistema de Coleta de Dados e Impressão Simultânea deverá ser totalmente integrado ao Sistema de Faturamento e conter os recursos descritos a seguir.

1.21. **Características e Funcionalidades**

1.21.1. O software deverá possibilitar a operação de forma descentralizada, propiciando o processamento remoto do faturamento em campo e comunicação através do protocolo TCP/IP utilizando-se conexão Wireless (ou uma doca) para troca de informações com o sistema de gestão do Sistema de Faturamento.

1.21.2. O faturamento e emissão convencional de contas de água e esgoto com boleto (in-loco) será mantido como opção de impressão de contas de acordo com as regras estabelecidas pelo órgão.

1.21.3. Deverá conter no mínimo as seguintes funcionalidades:



- Procedimento de descarga dos dados coletados e faturados em campo, para o Sistema de Faturamento via Wireless;
- Possibilidade de, em real time, via internet, localizar a posição de cada leiturista.
- Procedimento de rotina de coleta, consistência de leituras e registro de irregularidades, divergências e ocorrências;
- Procedimento de captura de imagens (fotos) com vinculação direta ao CDC;
- Procedimento de descarregamento das fotos vinculadas ao CDC para o Banco de Dados automatizado.
- Procedimento de cálculo tarifário de consumo de água, resíduo de troca de medidores e lançamento pelo consumo taxado;
- Procedimento de impressão de Contas de água com código de barras padrão FEBRABAN, em impressora portátil térmica direta sem fio, utilizando a comunicação por Bluetooth;
- Ter a capacidade de transmissão das leituras em tempo real, via gprs, protegendo os dados coletados contra a eventuais perdas, devido a travamento do computador móvel ou outros motivos quaisquer.
- O Sistema de Coleta de Dados e Emissão Simultânea deverá comportar o cadastro de todos os fiscais leituristas, códigos de ocorrências e ligações pertencentes ao mesmo grupo de rota de leitura, ordenados por seqüência de leitura.
- O Sistema de Coleta de Dados e Emissão Simultânea deverá permitir a mudança de fiscal leiturista a qualquer tempo em qualquer rota de leitura.
- Criticar em tempo real a leitura informada pelo fiscal leiturista com base nas informações contidas, tais como leitura anterior, média dos últimos consumos, alertando quando houverem divergências quanto ao consumo médio e o medido. Deverão ser cadastrados percentuais de tolerância a maior e a menor em relação a estes consumos informados.
- O Sistema deverá possuir, entre outros, parâmetros de ocorrências que indiquem se o campo de leitura deve ou não ser preenchido. Ex: Em uma ocorrência de portão fechado ou hidrômetro inacessível não se pode lançar leituras.
- Aviso de ligação a mais de X (parametrizável) meses sem leitura real efetuada pelo órgão.
- Através de parametrização, o Sistema deverá mostrar o último consumo registrado e a média habitual, quando for detectado consumo maior ou menor que a média, durante o registro da respectiva leitura.

- O sistema deve permitir a parametrização de códigos de ocorrência, que no momento do lançamento do mesmo, seja exigido a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência.)
- O Sistema deverá executar na rota cálculos diferenciados para condomínios com leitura não individualizados, cálculos diferenciados para condomínios individualizados (Leitura e emissão de contas para hidrômetro principal e hidrômetros individuais – Ex: CDHU).
- No computador móvel, as funções multimídia, acesso à vídeo, som, navegação de internet, jogos, instalações de softwares, modificação de configurações, fundo de tela, proteção de tela e demais funcionalidades não relacionadas exclusivamente á coleta de leituras, registro de fotos e emissão de contas, devem ser desativadas e/ou estar inacessíveis para os fiscais leituristas.
- O sistema deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada há mais de 30 dias. Deverá calcular o valor do consumo correspondente a 30 dias, atualizando os valores de água e esgoto e posicionando a leitura atual.
- Deverá permitir a impressão de mensagens de débito nas contas.
- Deverá permitir a impressão da quitação anual de débitos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo órgão.
- O Sistema deverá, a cada leitura registrada, armazenar as coordenadas geográficas (latitude e longitude), provenientes do recurso de GPS contido no coletor de dados. Esta funcionalidade deverá ser parametrizada e, quando houverem, deverão ser enviadas para o sistema central.

#### **IV - GERENCIAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO**

##### **Módulo WEB para Gerenciamento de Ordens de Serviço:**

- 1.21.4. **Características:** O objetivo deste software é proporcionar controle e distribuição de ordens de serviço com fornecimento de software embarcado em smartphones com envio/recebimento de OS **via internet móvel** e fornecimento de licença de uso da aplicação para embarcar em smartphones. Os smartphones deverão possuir a possibilidade de comunicação sem fio com impressora portátil emissão de notificações em campo.

- 1.21.5. A solução deverá ser do tipo plataforma WEB para intranet e internet, devendo a hospedagem e toda infraestrutura necessária para manutenção do mesmo ser de responsabilidade da Contratada;
- 1.21.6. A configuração da solução no servidor será de responsabilidade da Contratada;
- 1.21.7. O sistema deverá ser compatível com o Banco de Dados do ERP da autarquia, Oracle, sendo de responsabilidade do SAEMA e sua terceirizada do ERP a liberação dos acessos e exportações necessárias;
- 1.21.8. O Sistema deverá prover de recursos para visualização dos smartphones especializados em mapa na tela de gerenciamento em tempo real, com atraso máximo de visualização de 5 minutos;
- 1.21.9. Deverá permitir a visualização total e simultânea dos smartphones rastreados;
- 1.21.10. Deverá possibilitar a configuração de agrupamento de smartphones/equipes por centros de custos, onde as equipes só serão visíveis aos gestores de cada centro de custo;
- 1.21.11. Deverá filtrar os tipos de serviços por centros de custos e enviar Ordens de Serviço somente para as equipes vinculadas a eles;
- 1.21.12. Deverá permitir o envio de Ordens de Serviços para um smartphone selecionado, onde ao receber a OS o smartphone deverá emitir notificação com controle de reconhecimento do recebimento;
- 1.21.13. Deverá possibilitar a visualização das Ordens de Serviço na espacialização dos smartphones, assim como status numérico e gráfico de desempenho de cada equipe;
- 1.21.14. Deverá possibilitar a visualização da Ordem de Serviço atual do agente, com a data e hora e início dos trabalhos e foto inicial;
- 1.21.15. Possibilitar modelo híbrido de transferência de OS, online e arquivo tanque tipo texto;
- 1.21.16. Possibilitar a visualização das Ordens de Serviço nos smartphones mesmo quando carregadas via arquivo texto;
- 1.21.17. Disponibilizar gráficos e relatórios estatísticos de desempenho por agente/equipe;
- 1.21.18. Possuir quantia de acessos simultâneos ilimitados.
- 1.21.19. Deverá possuir integração total com o ERP da autarquia para a baixa das Ordens de Serviço em tempo real.

**Módulo Embarcado em Smartphones para Leitura e Manutenção de Ordens de Serviço:**

1.21.20. A solução deverá ser voltada para Smartphones para serviços em campo, compatível com Android;

1.21.21. Deverá incluir todos os campos de controle de Ordens de Serviço como:

- Tipo do Serviço;

- Gravidade/Intensidade do problema;
- Endereço;
- Data e Hora de Chegada ao local;
- Data e hora de conclusão da tarefa;
- Campo com opções preestabelecidas para solução do Serviço;
- Campo com opções preestabelecidas para não execução do Serviço;
- Campo com opções preestabelecidas para o local (rede, cavalete, etc.) da manutenção;
- Inclusão de serviços complementares como calçada, recapeamento, etc.;
- Controle de materiais utilizados;
- Foto antes, durante e depois da manutenção;
- Coordenada GPS do local do serviço;

1.21.22. O envio e recebimento de Ordens de Serviço para os smartphones deverão estar disponíveis de forma híbrida, através de comunicação 4G/3G/GPRS, doca USB para transferência de dados em arquivos de texto e WIFI;

1.21.23. Deverá possuir recurso de impressão nas impressoras portáteis de notificações e controles através de layouts definidos pelo SAEMA;

1.21.24. Baixa das Ordens de Serviço em tempo real no banco ou por lotes;

1.21.25. Deverá possuir recurso de captura de assinatura do consumidor.

#### **V - SERVIÇOS PARA AGÊNCIA VIRTUAL:**

##### **1.22. Características / Serviços Online**

Para o caso de atendimento via WEB o sistema deverá disponibilizar uma agência virtual, para facilitar o acesso dos clientes às informações e serviços oferecidos pelo SAEMA através da internet e deverá ser acessada através de links localizado no site principal do SAEMA também via intranet.

Para uso interno, o sistema também deverá estar desenvolvido de forma que qualquer computador na rede, mesmo sem instalação do sistema possa acessar via intranet para consultas de 2ª via.

A eventual necessidade de infraestrutura de computação de rede de dados para a implementação da agência Virtual, será por conta da CONTRATANTE, seguindo as orientações técnicas da CONTRATADA.

A Agência Virtual deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, de onde obterá as informações necessárias para prover os serviços propostos.

O Sistema deverá permitir os seguintes serviços, utilizando-se de tecnologia “WEB”:

- Emissão de 2ª via de contas e carnês;
- Auto leitura;
- Emissão de extrato de débitos;
- Emissão de certidão negativa de débitos;
- Histórico de consumo;
- Solicitação de serviços.

## **VI - EXECUÇÃO FISCAL**

O módulo de Execução Fiscal deve permitir ações de negociação, quitação, parcelamento, retomada e cancelamento dos débitos; cobrança judicial das ligações inscritas na Dívida Ativa; integração com cartórios de distribuição, através da transferência de arquivos magnéticos; emissão de petições em lote e/ou individual; controle de carga e descarga de processos nos cartórios de distribuição; controle e acompanhamento do processo desde a geração do processo até a conclusão; relatórios sobre as alterações realizadas (ajustes, cancelamentos, parcelamentos, quitacoes, serviços e taxas diversas); controle e emissão de notificações e documentos aos usuários executados; controle de débitos a prescrever; manutenção cadastral da execução e a apuração e emissão das custas processuais.

Deverá possibilitar cadastro dos clientes que estão em situação de Cobrança Judicial inserindo o nº do processo, nº. CDA e seus andamentos.

- Inclusão dos valores a serem cobrados no parcelamento:
- Honorários
- Diligencia (quantas houver)
- CRI (quando houver)
- Permitir a inclusão de polo passivo (co-devedor).
- Permitir a reemissão da CDA e Petição inicial quantas vezes for preciso, e em qualquer momento individualmente (por ligação/processo)
- Permitir alterações simples nas CDA e petição inicial (nome do Procurador e número da OAB), sem necessidade de chamado de assistência;

Emissão de relatórios de acompanhamento dos Processos de Execução Fiscal por período, contendo os seguintes dados:

Processos parcelados:

- Nº. Processo
- Identificação;
- Matrícula;
- Nome;
- RG;
- CPF;
- Nº do carne;
- Período do débito
- Valor Negociado;
- Data negociação;
- Status de pagamento

*Processos Pendentes (homologados):*

- *Nº. Processo*
- Identificação;
- Matrícula;
- Nome;
- RG;
- CPF;
- Período do débito
- Valor Débito
- Status do Processo de Execução

*Processos Quitados:*

- *Nº. Processo*
- Identificação;
- Matrícula;
- Nome;
- RG;
- CPF;
- Período do débito
- Valor Débito
- Data da quitação

*Processos Suspensos:*

- *Nº. Processo*
- Identificação;
- Matrícula;
- Nome;
- RG;

- CPF;
- Período do débito
- Valor Débito
- Data da suspensão;

*Processos Extintos:*

- Nº. Processo
- Identificação;
- Matrícula;
- Nome;
- RG;
- CPF;
- Período do débito
- Valor Débito
- Data da extinção

✓ **LIMINARES**

Permitir a inclusão de dados referente as liminares concedidas a usuários contendo:

- Data
- Matricula
- Inscrição
- Usuário
- Impetrante
- Nº. Processo
- Motivo.

✓ **NEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA ATIVA**

**Parcelamento dos débitos com “status” inscrito e notificado**

O Sistema deverá permitir a parametrização das informações, principalmente para as opções especificadas abaixo:

- Número de parcelas (mínimo e máximo);
- % de juros (desconto);
- % de multa (desconto);
- % de correções (desconto);
- % de desconto sobre a Dívida Total;
- % de desconto em relação ao número de parcelas;
- Desconto de honorários advocatícios.

#### **Extrajudicial**

- Deverá conter as telas do software, todos os dados cadastrais que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, data, dados do requerente, seleção ou todas as contas, valor das contas, valor da entrada, número de prestações, valor das prestações, outros a critério do SAEMA;
- Parcelamento da dívida ativa extrajudicial segue a mesma tabela de financiamento;
- Emissão de carnê de parcelamento de Dívida Ativa, que deverá automaticamente gerar uma numeração, para controle e acompanhamento;
- Reemissão dos carnês de parcelamento da Dívida Ativa;
- Emissão do “Termo de Compromisso” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida;
- Permitir o estorno do parcelamento, voltando para situação original.

#### **Renegociação do parcelamento extrajudicial (carnê).**

- Tela Inicial (Consulta Carnê). Deverá conter as telas do software, todos os dados do carnê, consulta pelo número do carnê e ou por matrícula, que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, número do carnê, situação do carnê, tipo, valor total, número de prestações, contas que compõem o carnê, situação das prestações, detalhamento do carnê (p.ex., valor original, valor dos acréscimos financeiros, valor da entrada), e outros a critério do Saema;
- Com o número do carnê apresenta todos os dados do parcelamento inicial, o software deve permitir alterações manuais.
- Automaticamente deve fazer a volta do carnê para as contas por referência, abatendo-se, das referências, os valores pagos da mais antiga para a mais atual e excluindo os juros de financiamento futuro;
- Gerar extrato de débitos por referência das contas remanescentes, aplicando o critério de contas em atraso, ou seja, os devidos acréscimos financeiros;
- Permitir a simulação da renegociação;
- Permitir a não efetivação da renegociação;
- Emissão do “Termo de compromisso” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida e o número do carnê original;
- Emissão de carnês de parcelamento de Dívida Ativa renegociada, que deverá automaticamente gerar uma nova numeração, para controle e acompanhamento;
- Reemissão dos carnês de parcelamento da Dívida Ativa renegociada;



- Permitir o estorno da renegociação, voltando para situação original DO CARNÊ.

#### **Quitação carnê extrajudicial**

- Tela Inicial (Consulta Carnê). Deverá conter, as telas do software, os dados do carne, consulta pelo número do carne e ou por matrícula, que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, número do carnê, situação do carnê, tipo, dados do requerente, campo observações, valor de correção das parcelas vencidas e valor referente à exclusão dos juros de financiamento futuros e outros a critério do SAEMA;
- Com o número do carnê deverá apresentar todos os dados do parcelamento inicial, o software deve permitir alterações;
- A partir das parcelas a serem quitadas, o sistema deverá corrigir as parcelas vencidas e excluir os juros de financiamento das parcelas futuras;
- Permitir a simulação da quitação;
- Permitir a não efetivação da quitação;
- Emissão do “Termo de quitação” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida a ser quitada e o número do carnê original;
- Emissão de carnê de quitação extrajudicial, que deverá automaticamente gerar uma nova numeração, para controle e acompanhamento;
- O termo de quitação, a critério do SAEMA, poderá conceder prazo para pagamento sem acréscimos financeiros;

#### **Parcelamento de débitos com “status” executado, judicial.**

- Deverá conter as telas do software, todos os dados cadastrais que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, data, dados do requerente, todas as contas, valor das contas, valor da entrada, número de prestações, valor das prestações, outros a critério do SAAE, inclusão de honorários advocatícios, CRI, diligências e número do processo judicial;
- Parcelamento da dívida ativa judicial segue a mesma tabela de financiamento;
- Emissão de carnês de parcelamento de Dívida Ativa Executada, que deverá automaticamente gerar uma numeração, para controle e acompanhamento;
- Reemissão dos carnês de parcelamento da Dívida Ativa Executada;
- Emissão do “Termo de Compromisso” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida;
- Permitir o estorno do parcelamento, voltando para situação original.

### **Renegociação do parcelamento judicial (carnê)**

- Tela Inicial (Consulta Carnê). Deverá conter as telas do software, todos os dados do carnê, consulta pelo número do carnê e ou por matrícula, que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, número do carnê, situação do carnê, tipo, valor total, número de prestações, contas que compõem o carnê, situação das prestações, detalhamento do carnê (p.ex., valor original, valor dos acréscimos financeiros, valor da entrada), e outros a critério do Saema;
- Com o número do carnê apresenta todos os dados do parcelamento inicial, o software deve permitir alterações manuais,
- Automaticamente deve fazer a volta do carnê para as contas por referência, abatendo-se, das referências, os valores pagos da mais antiga para a mais atual e excluindo os juros de financiamento futuro;
- Gerar extrato de débitos por referência das contas remanescentes, aplicando o critério de contas em atraso, ou seja, os devidos acréscimos financeiros;
- Permitir a simulação da renegociação;
- Permitir a não efetivação da renegociação;
- Emissão do “Termo de compromisso” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida e o número do carnê original;
- Emissão de carnês de parcelamento de Dívida Ativa renegociada, que deverá automaticamente gerar uma nova numeração, para controle e acompanhamento;
- Reemissão dos carnês de parcelamento da Dívida Ativa renegociada;
- Permitir o estorno da renegociação, voltando para situação original DO CARNÊ.

### **Quitação carnê judicial**

- Tela Inicial (Consulta Carnê). Deverá conter, as telas do software, os dados do carnê, consulta pelo número do carnê e ou por matrícula, que possibilite a perfeita e correta execução da atividade, tais como, matrícula, número do carnê, situação do carnê, tipo, dados do requerente, campo observações e número do processo judicial, valor de correção das parcelas vencidas e valor referente à exclusão dos juros de financiamento futuros e outros a critério do Saema;
- Com o número do carnê deverá apresentar todos os dados do parcelamento inicial, o software deve permitir alterações;
- A partir das parcelas a serem quitadas o sistema deverá corrigir as parcelas vencidas e excluir os juros de financiamento das parcelas futuras;

- Permitir a simulação da quitação;
- Permitir a não efetivação da quitação;
- Emissão do “Termo de quitação” deverá conter todos os dados do requerente e da dívida a ser quitada e o número do carnê original;
- Emissão de carnê de quitação judicial, que deverá automaticamente gerar uma nova numeração, para controle e acompanhamento;
- O termo de quitação, a critério do Saema, poderá conceder prazo para pagamento sem acréscimos financeiros;

#### **Informações Gerais**

- Após a emissão do carnê (tanto para extrajudicial como judicial e renegociações) no extrato de débitos obrigatoriamente deve constar tanto o carnê, como as contas que o compõem.
- Tanto os carnes, como as contas originais e segundas vias, devem ter o padrão FEBRABAN.
- As tabelas Juros de Mora, Multa e Atualização Monetária, deverão permitir modificações, tais como inclusão, alteração, exclusão.
- A tabela de juros de financiamento deve permitir alterações.
- Consulta à posição do cliente.
- Integração com o cadastro financeiro. Sempre que for gerado um débito este deverá estar inserido em uma base única que contenha todos os dados das contas e débitos do Saema;
- Consulta aos débitos na Dívida Ativa (interação com a baixa contábil);
- O sistema deverá possibilitar a geração de relatórios parametrizados de acordo com as necessidades dos usuários e produzidos pelos mesmos;
- Possibilitar consulta dos débitos atualizados do clientes;
- Emissão de relatório das certidões expedidas;
- Emissão de relatório mensal, contendo valor original de Água, Esgoto e dos juros, multa e correção gerados, baixas efetuadas, separadamente;

#### **Funções Estatísticas Comparativas de Arrecadação/Faturamento**

- Por localidade;
- Por grupo de faturamento;
- Por categoria;
- Por tipo de ligação;
- Por códigos de faturamento;
- Geral.

**Funções de Auditoria Geral**

Histórico de todas as alterações efetuadas no Banco de Dados, assim como inclusões, exclusões, parcelamentos, reparcelamento, etc., contendo:

- Usuário;
- Data;
- Hora;
- Situação anterior e atual.

**Funções de Relatórios referentes à Gerência Contábil (Integração Contábil).**

- Estatísticas de Faturamento;
- Estatísticas de Arrecadação;
- Estatísticas de Parcelamento;
- Estatísticas de Cancelamento;
- Estatística de parcelamento da Dívida Ativa;
- Estatística de acerto de leitura;
- Estatística de retificação de contas;
- Estatística de serviços;
- Estatística de contribuição de melhoria;
- Outros (relatórios das informações que o sistema oferece a critério do Saema, que devem ser desenvolvidos pela licitante vencedora, sem ônus para a Contratante).

**7. TREINAMENTOS E CERTIFICAÇÃO DE USUÁRIOS**

A tabela a seguir indica a carga horária mínima exigida para treinamento e certificação dos usuários do Sistema:

Item	Descrição do Sistema/Módulo	Carga Horária (mínima)
I	<b>Saneamento Básico:</b> Leitura; Cálculo e Emissão; Arrecadação e Cobrança; Dívida Ativa; Micromedição (Hidrometria); Contribuição de Melhorias; Corte/Religação; Cadastro; Atendimento ao Cliente (Presencial); Relatórios Gerenciais.	40
II	<b>Atendimento ao Cidadão:</b> 0800 – Ouvidoria; Abertura e Impressão de Ordem de Serviços; Programação de Serviços; Execução e Encerramento de Ordens de Serviço; Retorno de Chamados; Ordem de Serviços Interna; Telemetria; Geração Automática de Ordem de Serviços; Relatórios.	24
III	<b>Coleta de Dados com Impressão Simultânea de Contas</b>	04
IV	<b>Gerenciamento de Ordem de Serviços:</b> Módulo Web e Smartphones	04
V	<b>Agência Virtual:</b> Serviços Disponíveis no Site do Saema.	02
VI	<b>Execução Fiscal:</b> Negociação; Parcelamento; Renegociação; Quitação e outros.	24
	<b>Total Estimado de Horas</b>	<b>98</b>



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527*

**Observação:** Considerando que existem usuários que utilizam apenas um módulo do sistema e outros que utilizam vários módulos, a quantidade de usuários a serem treinados será avaliada juntamente com a licitante vencedora, formando os grupos de treinamento de acordo com o sistema da empresa Contratada. Caso haja o desenvolvimento de novos módulos ou mudança no sistema, a Contratada deverá realizar novos treinamentos de acordo com a necessidade da Contratante. Caso seja necessário e para melhor nível de compreensão dos treinados a Contratante solicitará a criação de mais turmas.

**Rosangela Fávaro Martins Vianna**  
**Chefe da Divisão de Atendimento ao Público**

Atualizado em Julho/2016



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527*

**ANEXO II - Declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 018/2016**

**MODELO**

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_./\_\_\_\_-\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), DECLARA, sob as penas da Lei, que está em situação regular perante a Fazenda Nacional, a Seguridade Social - INSS e o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço FGTS, bem como, atende às exigências do edital quanto à habilitação jurídica para os fins previstos no PREGÃO PRESENCIAL Nº 018/2016.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

**ANEXO III - Declaração de enquadramento para micro-empresa**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 018/2016**

**MODELO**

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_- e do CPF nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_-\_\_, declara para os devidos fins, sob pena das sanções administrativas e penais cabíveis, que o valor da receita bruta anual da empresa não excedeu, no ano anterior ao limite fixado no inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e que está apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei e que não se enquadra em qualquer das hipóteses de exclusão relacionadas 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

**ANEXO IV - Declaração de Ciência**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 018/2016**

**Data de Abertura: \_\_/\_\_/2016.**

**Horário: \_\_h\_\_min.**

**Local: Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – Araras – SP**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_. \_\_. \_\_/ \_\_- \_\_, Inscrição Estadual nº \_\_\_\_\_ sediada na \_\_\_\_\_ nº \_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_ (estado), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_. \_\_. \_\_- \_\_ e do CPF nº \_\_. \_\_. \_\_- \_\_, DECLARA, declara para os devidos fins e sob as penas da lei que:

1. Estamos de pleno acordo e concordamos expressamente com todas as condições especificadas no EDITAL E SEUS ANEXOS DO PREGÃO PRESENCIAL nº 018/2016, relativo ao Serviço de Água e Esgoto e Meio Ambiente do município de Araras.
2. Tomamos conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações, objeto desta licitação, bem como aceitamos na íntegra todas as condições deste edital, ressalvado o nosso direito recursal.
3. Garantimos a entrega do objeto no prazo e condições estabelecidos no Edital.

Por ser a expressão da verdade, firmamos o presente.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente, \_\_\_\_\_

(Assinatura do Representante Legal da Empresa) Nome do Representante legal

Cargo





**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua *Ciro Lagazzi*, 155 – Jd. *Cândida* – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

**ANEXO V - Declaração de atendimento ao disposto no inciso XXXIII**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº 018/2016**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

**NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_-\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_-\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

SIM ( ) OU NÃO ( ).

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente, \_\_\_\_\_

(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo

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



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527*

**ANEXO VI - Declaração de inexistência de fato superveniente**

(papel timbrado da empresa)

**Ao**

**Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras – SAEMA**

**Pregão Presencial nº018/2016**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE**

\_\_\_\_\_ (empresa licitante), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_, sediada na \_\_\_\_\_ nº\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (Bairro), \_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_ (estado), constituída na Junta Comercial em \_\_/\_\_/\_\_, sob NIRE nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_- e do CPF nº \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_- , **DECLARA**, para fins do disposto no § 2º do artigo 32 da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não está impedida de participar de licitações ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta e que não é declarada inidônea pelo Poder Público, de quaisquer esferas da Federação. Não se encontra, nos termos da legislação em vigor ou do Pregão, sujeito a qualquer outro fato ou circunstância que possa impedir a sua regular participação na presente licitação, ou a eventual contratação que deste procedimento possa decorrer.

(Cidade), (dia) de (mês) de (ano).

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Representante Legal da Empresa)

Nome do Representante legal

Cargo



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

**ANEXO VII**

**MODELO DE PROPOSTA**

**Ao**

**Saema – Serviço de Água, Esgoto e Meio Ambiente do Município de Araras**

**Referente ao Pregão Presencial nº 018/2016.**

Razão Social:

CNPJ:

Endereço completo da empresa:

Telefone:

E-mail:

Item	Descrição	Quantidade	Valor Mensal R\$	Valor Total R\$ (24 meses)
1	Conversão de dados do sistema atualmente utilizado, serviços de instalação, implantação, customização, parametrização, treinamento, suporte e manutenção corretiva e evolutiva, conforme os itens descritos no Edital e Termo de Referência.	1		
2	Locação de Impressoras, incluindo bobinas.	15		
			<b>Total Geral R\$ (24 meses)</b>	

Condições de Pagamento: 15 dias após a emissão da nota fiscal;

Validade da Proposta: 60 dias.

Assinatura

Nome do Representante Legal

Nome da Empresa

CNPJ

\*\* Carimbo do CNPJ



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

### ANEXO VIII

**MINUTA DO CONTRATO N.º .... /2016.**

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO DE ÁGUA,  
ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS  
E ..... PARA O FIM QUE NELE DECLARA.**

O SAEMA – SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS, com sede a Rua Ciro Lagazzi, nº 155, Jardim Cândida, Araras-SP, CEP 13.603-027, inscrito no CNPJ sob nº 44.699.908/0001-00, Inscrição Estadual nº 182.157.503.118 neste ato representado pelo seu Presidente Executivo, ....., portador do RG ..... e do CPF ....., adiante designada de Contratante, e de outro lado ....., com sede na ....., inscrita no CNPJ nº ....., Inscrição Estadual nº ..... neste ato representada pelo ....., portador do RG ....., e do CPF ....., adiante designada de Contratada, avençam e assinam o presente Contrato, conforme o Pregão Presencial nº 018/2016.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**1.1.** O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços para locação de um Sistema de Gestão Comercial e Atendimento ao Cidadão, para leitura e impressão simultânea de contas através de smartphones (fornecidos pelo Saema), controle de serviços diversos, tais como, arrecadação, dívida ativa, ordem de serviços, fiscalização, entre outros, incluindo a conversão de dados do sistema atualmente utilizado, serviços de instalação, implantação, customização, parametrização, treinamento, suporte e manutenção corretiva e evolutiva, conforme Anexo I – Termo de Referência.

**1.2.** A execução dos serviços deverá obedecer todas as especificações do Termo de Referência, anexo I do Edital do Pregão Presencial nº 018/2016.

**1.3.** Este Contrato está vinculado ao Edital da licitação realizada sob a modalidade Pregão Presencial nº 018/2016.

**1.4.** Todos os documentos contidos no Pregão Presencial nº 018/2016 ficam fazendo parte integrante e inseparável do presente Contrato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

**2.1.** Os serviços, objeto deste Contrato, serão fornecidos pelo regime de preço unitário (mensal).

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PREÇOS**

**3.1.** A Contratante pagará a Contratada, pelo serviço executado, **o valor mensal de R\$... (...).**

**3.2.** No preço indicado no subitem anterior deverão estar incluídas quaisquer vantagens, abatimentos, impostos, taxas e contribuições sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, etc., que eventualmente incidam sobre os serviços; ou, ainda, despesas com transporte ou terceiros, que correrão por conta da Licitante Contratada, de forma que o valor proposto seja a única remuneração pela execução do objeto.

**3.3.** Quaisquer incorreções no processo de conversão, detectados em até **01 (um) ano** a contar da assinatura da Ordem de Serviços, deverão ser sanados pela licitante vencedora, sem ônus adicionais para a Contratante, em prazo a ser negociado entre as partes.

## **CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

**4.2.** As partes atribuem a este Contrato para fins de direito, o valor total de **R\$ .... (.....).**

## **CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE**

**5.1.** O valor contratual será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses.

**5.2.** Os valores a serem pagos poderão ser reajustados após 12 (doze) meses mediante requerimento instruído da Licitante Contratada, por meio da aplicação do percentual acumulado no período, do IPCA-E calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA MEDIÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO**

**6.1.** A empresa deverá emitir a nota fiscal eletrônica mensalmente, após 30 (trinta) dias corridos do fornecimento dos serviços, e enviar à Contratante acompanhada das certidões de regularidade com a Fazenda Federal (INSS) e o FGTS.



## SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS

Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP

Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527

6.2. O pagamento será efetuado no 15º dia, contados da data de emissão da nota.

6.3. O proponente deverá mencionar em sua nota fiscal o número da conta bancária da empresa, uma vez que, os pagamentos serão efetuados mediante crédito bancário.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE ENTREGA E DA VIGÊNCIA**

7.1. O prazo estimado para recebimento do objeto e de vigência deste Contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de assinatura da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado, se necessário, nos casos permitidos na Lei nº 8.666/93.

7.2. **Caso não houver interesse na prorrogação contratual, a Contratada deverá enviar Ofício à Contratante, com antecedência mínima de 06 (seis) meses da data do encerramento do Contrato. O mesmo procedimento deverá ser realizado pela Contratante.**

### **CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES**

8.1. O atraso injustificado no fornecimento do objeto ensejará multa de 10% (dez por cento) do valor do Contrato que será deduzida dos pagamentos que lhe forem devidos, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

8.2. Pela inexecução total ou parcial do Contrato a Administração poderá aplicar:

- a) advertência;
- b) multa de 1% do valor do Contrato, por dia de atraso, limitado à 10%, a qual será deduzida dos pagamentos que lhe forem devidos;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Órgãos Públicos, nos termos da Lei Federal 8.666/93.

### **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

9.1. São obrigações da Contratada:

- a) Cumprir o prazo determinado para entrega do objeto;
- b) Arcar com as despesas diretas e indiretas para a perfeita execução do contrato;

- c) Atender as determinações da Contratante quanto ao objeto;
- d) Manter durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**9.2. São obrigações da Contratante:**

- a) Promover os pagamentos nas datas exigíveis;
- b) Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Contratada;
- c) Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto.

**9.3.** Os Contratantes estão sujeitos às Leis Federais nº 8.666/93, nº 10.520/02 e Lei Federal Complementar nº 123/06 e alterações realizadas pela Lei Federal Complementar nº 147/14, bem como, às cláusulas deste Contrato.

**9.4.** Os casos omissos neste Contrato serão regidos pela legislação vigente, também contida no Código Civil Brasileiro - Da Compra e Venda, Da Prestação de Serviços e Da Empreitada.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO**

**10.1.** A Contratante, sem prejuízo da multa prevista na Cláusula Oitava, poderá dar como rescindido este Contrato, se a Contratada infringir ou recuar-se a cumprir quaisquer de suas cláusulas e condições, bem como, se ocorrer uma das hipóteses previstas no Artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS**

**11.1.** As despesas decorrentes da execução do objeto do presente contrato correrão por conta do recurso oriundo sob o nº **03.01.03.17.123.01251.3390.3911-2324 do orçamento de 2016** e da respectiva conta dos orçamentos seguintes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO**

**12.1.** Fica eleito o Foro desta Comarca de Araras, Estado de São Paulo, com renúncia e qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solução de eventuais litígios ou ações originárias deste instrumento.



**SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE ARARAS**

*Rua Ciro Lagazzi, 155 – Jd. Cândida – CEP 13603-027 – Araras-SP*

*Tel. (19) 3543-5500 – Fax (19) 3543-5527*

E por estarem assim justos e acordados, firmam o presente Contrato em três vias de igual teor, na forma de legislação vigente e na presença de duas testemunhas abaixo, para que se produzam seus jurídicos e legais efeitos.

Araras, ..... de ..... de 2016.

**CONTRATADA**

**CONTRATANTE**

---

---

**TESTEMUNHAS**

---

---