



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**  
FONE: 77-99942-2187  
E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

## **PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 038-2026**

# **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados de licenciamento de uso (locação) de software de gestão comercial e operacional para serviços de saneamento básico, em ambiente 100% web (cloud computing), compreendendo os módulos de cadastro comercial, faturamento, arrecadação, atendimento ao usuário, gestão de ordens de serviço, controle de hidrômetros, leitura e emissão simultânea de contas em campo por meio de dispositivos móveis, implantação, conversão e migração de dados, parametrização, treinamento de usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, visando atender às necessidades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas-BA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**  
FONE: 77-99942-2187  
E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

## **EDITAL DE LICITAÇÃO** **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026**

### **PREÂMBULO**

Torna-se público que o **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE MACAÚBAS**, Estado da Bahia, sediado na Rua Dr. Manoel Vitorino, S/N, Centro, Macaúbas – Bahia, CEP 46.500-000, através da Agente de Contratação/Pregoeira e Equipe de Apoio, por determinação do Exmo. Sr.º DELCIONE OLIVEIRA FIGUEIREDO, devidamente autorizado pelo Decreto Municipal nº. 082/2024, para conhecimento das empresas interessadas que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo “**MENOR PREÇO GLOBAL**”, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Municipal nº 035/2023, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, Lei Municipal nº 834, de 29 de novembro de 2023, e demais disposições legais aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos. O Pregão será realizado em sessão pública online por meio de recursos de tecnologia da informação – internet, através do site <https://bnc.org.br/> constante da página eletrônica do Bolsa Nacional de Compras.

Data Início de Acolhimento de Propostas: ..... dia 30/07/2026, às 08 h (horário de Brasília).

Data Encerramento das Propostas:..... dia 11/08/2026, às 8:00 h (horário de Brasília).

Data da Sessão Pública: ..... dia 11/08/2026, às 09 h (horário de Brasília).

Modo de Disputa: Será adotado o modo de disputa ABERTO, conforme os critérios definidos no art. 56 da Lei nº 14.133, de 2021.

**Critério de Julgamento:** Menor preço Global.

**Consultas:** Observando o prazo legal, o fornecedor poderá formular consultas por e-mail, informando o número da licitação, por meio do endereço: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br). Tel. nº (77) 99942-2187.

**Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será considerado o horário de Brasília - DF.

**Cópia deste Edital e seus anexos** estarão, a partir da data da publicação, à disposição para todos os interessados no site do Bolsa Nacional de Compras (<http://bnc.org.br/>), **bem como no Diário Oficial do Município por meio dos links:**

**<https://www.pmmacaubas.transparenciaoficialba.com/diariooficial/>**;

**<https://www.saaemacaubas.ba.gov.br/portal-da-transparencia/> e <https://www.gov.br/pncp/pt-br>.**

**Outras informações** sobre a licitação serão prestadas pelo Agente de Contratação/Pregoeiro e equipe de apoio do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Macaúbas, situada na Rua Dr. Manoel Vitorino, S/N, Centro, Macaúbas – Bahia, CEP 46.500-000.

### **1. DO OBJETO**

**1.1.** Constitui o objeto da presente licitação a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados de licenciamento de uso (locação) de software de gestão comercial e operacional para serviços de saneamento básico, em ambiente 100% web (cloud computing), compreendendo os módulos de cadastro comercial, faturamento, arrecadação, atendimento ao usuário, gestão de ordens de serviço, controle de hidrômetros, leitura e emissão simultânea de contas em campo por meio de dispositivos móveis, implantação, conversão e migração de dados, parametrização, treinamento de usuários, suporte



técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, visando atender às necessidades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas-BA., conforme condições, especificações e quantitativos indicados no **Processo Administrativo nº 038-2026** e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

## **2. DA EFICIÊNCIA PÚBLICA**

**2.1.** Este processo licitatório tem por objetivos:

- 2.1.1.** Promover a adequada e eficiente contratação, para os fins de seleção da proposta apta a gerar o resultado mais vantajoso para a Administração Pública, considerando todo o ciclo de vida do objeto;
- 2.1.2.** Assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição;
- 2.1.3.** Evitar contratações com sobrepreço ou com preços manifestamente inexequíveis e superfaturamento na execução dos contratos;
- 2.1.4.** Incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável;
- 2.1.5.** A promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito municipal e regional.

## **3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

**3.1.** A sessão deste Pregão será pública e realizada em conformidade com as condições estabelecidas neste Edital, na data, no horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo.

**3.2.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

**3.3.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**3.3.1.** A não observância do disposto no item acima poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

**3.4.** Poderão participar desta licitação os interessados que atendam a todas as exigências constantes neste Edital e seus anexos.

**3.5.** Será concedido tratamento diferenciado, favorecido e simplificado para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos nos artigos 42 a 45 da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#):

**3.5.1** A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

**3.5.2** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do item 3.5.1, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar 123, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**3.5.3** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar 123, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

**3.5.4** Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no caput deste artigo, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

**3.5.5** O disposto neste artigo somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

**3.5.6** No caso de pregão, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**3.6.** Não poderão disputar esta licitação:

- 3.6.1.** Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);



- 3.6.2. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 3.6.3. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 3.6.4. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 3.6.5. Agente público do órgão ou entidade licitante;
- 3.6.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 3.6.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, [conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.7. O impedimento de que trata o item 3.6.2 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.8. A vedação de que trata o item 3.6.5 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

#### **4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

- 4.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, **devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame**, nos termos do [art. 164, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no diário oficial do município de Macaúbas no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 4.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte meio: E-mail: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br).
- 4.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 4.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 4.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

#### **5. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA E EFETIVA PARTICIPAÇÃO**

- 5.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal e intransferível, obtida no site da plataforma de licitações: <https://bnc.org.br/>.
- 5.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao certame na forma eletrônica.
- 5.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Saae de Macaúbas, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.



## **6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 6.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 6.2.** Os licitantes informarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 6.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:**
- 6.3.1.** Inexiste fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;
  - 6.3.2.** Se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte e que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 e 45, observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#), quando couber;
  - 6.3.3.** Tem o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação;
  - 6.3.4.** Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
  - 6.3.5.** Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
  - 6.3.6.** Se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema;
  - 6.3.7.** A proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta;
  - 6.3.8.** Cumpre os requisitos de habilitação e que as declarações informadas são válidas, conforme art. 63, inciso I, da Lei nº 14.133/2021;
  - 6.3.9.** Inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
  - 6.3.10.** Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º](#) e no [inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
  - 6.3.11.** A proposta apresentada para participar do Processo Eletrônico, foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
  - 6.3.12.** Não está submetida a sanção administrativa ou judicial que, de acordo com seu âmbito de incidência e prazo de vigência, impeça sua participação neste certame ou a celebração de contrato com o SAAE de Macaúbas.
- 6.4.** Nos casos de emissão de declaração falsa, a empresa licitante estará sujeita à tipificação no crime de falsidade ideológica, prevista no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, bem como nos crimes previstos nos artigos 337-E e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, além de poder ser punido administrativamente, conforme as sanções previstas neste Edital e seus anexos.
- 6.5.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.6.** Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 6.7.** As propostas e eventuais anexos ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 6.8.** Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:



- 6.8.1.** A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 6.8.2.** Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 6.9.** O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 6.9.1.** Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 6.9.2.** Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 6.10.** O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 6.9. possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 6.11.** Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 6.12.** O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 7.1.** O licitante deverá informar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 7.1.1.** Valor unitário e valor total do item;
- 7.1.2.** Marca;
- 7.1.3.** Quantidade cotada, devendo respeitar os quantitativos anunciados na planilha orçamentária licitada.
- 7.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 7.3.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 7.4.** Durante a fase em que o sistema eletrônico deva preservar o sigilo da identidade dos licitantes, a proposta e seus anexos deverão observar as regras de anonimização da plataforma.
- 7.5.** A eventual identificação do licitante somente ensejará a desclassificação quando, mediante decisão motivada, for demonstrado que a ocorrência comprometeu o sigilo, a isonomia ou a competitividade do certame e que o vício não é passível de saneamento.
- 7.6.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.7.** Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 7.8.** Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 7.9.** Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 7.10.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 7.11.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.





7.12. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

7.13. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7.14. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7.15. Poderão ser admitidos, pelo Agente de Contratação, erros de natureza formal, desde que não comprometam o interesse público e da Administração, e que sua correção não acarrete majoração no preço ofertado.

7.16. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da legislação em vigor.

7.17. O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

## **8. DO MODO DE DISPUTA**

8.1. Será adotado o modo de disputa **ABERTO**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.1.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública;

8.1.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários;

8.1.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação;

8.1.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Agente de Contratação, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações;

8.1.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

8.2. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

8.3. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.4. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.5. No caso de desconexão com o Agente de Contratação, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

8.6. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Agente de Contratação persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Agente de Contratação aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

## **9. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**



- 9.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 9.2.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 9.2.1.** A proposta que contenha elemento de identificação indevida será submetida à análise do Agente de Contratação, que decidirá motivadamente sobre a possibilidade de saneamento ou, quando houver prejuízo efetivo ao sigilo e à isonomia do certame, sobre sua desclassificação.
- 9.2.1.1.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 9.3.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Agente de Contratação e os licitantes.
- 9.4.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 9.5.** O lance deverá ser ofertado pelo valor global do **ITEM**.
- 9.6.** O critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 9.7.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 9.8.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 9.9.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 9.10.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de:

| ITEM | O intervalo (R\$) de diferença entre os lances |
|------|------------------------------------------------|
| 01   | R\$ 200,00                                     |

- 9.11.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 9.12.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Agente de Contratação poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 9.12.1.** A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração;
- 9.12.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes;
- 9.12.3.** O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório;
- 9.12.4.** O Agente de Contratação solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados;
- 9.12.5.** É facultado ao Agente de Contratação prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 9.13.** Após a negociação do preço, o Agente de Contratação iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **10. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE**

- 10.1** Encerrada etapa de envio de lances, havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 44 da Lei Complementar 123/2006 seguida do que dispuser o [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 10.2** Lei complementar 123/2006, art. 44: Nas licitações será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte;





- § 1º Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada.
- § 2º Na modalidade de pregão, o intervalo percentual estabelecido no § 1º deste artigo será de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.
- 10.3 Lei 14.133/21, art. 60: Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:
- I - Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
  - II - Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
  - III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
  - IV - Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- § 1º Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- I - Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
  - II - Empresas brasileiras;
  - III - Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
  - IV - Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

## **11. DA FASE DE JULGAMENTO**

- 11.1.** Encerrada a etapa de negociação, o Agente de Contratação verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3 deste edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 11.1.1.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
  - 11.1.2.** Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- 11.2.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).
- 11.3.** Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Agente de Contratação diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 11.3.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros;
  - 11.3.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação;
  - 11.3.3.** Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 11.4.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Agente de Contratação verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 3.5 deste edital.
- 11.5.** Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Agente de Contratação examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 11.6.** Será **DECLASSIFICADA** a proposta vencedora que:



- 11.6.1. Contiver vícios insanáveis;
- 11.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 11.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação, inclusive no que tange aos valores unitários dos itens;
- 11.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 11.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 11.7. A inexequibilidade da proposta será avaliada com base nas circunstâncias concretas da contratação, especialmente na composição dos custos, no modelo de licenciamento, na infraestrutura tecnológica empregada, na economia de escala, no compartilhamento de recursos, nos custos de implantação, migração, suporte, hospedagem e manutenção.
  - 11.7.1. A existência de preço significativamente inferior ao orçamento estimado constituirá indício de inexequibilidade, não autorizando a desclassificação automática da proposta.
  - 11.7.2. Antes de eventual desclassificação, o licitante será convocado para demonstrar a exequibilidade de sua proposta, mediante apresentação de memória de cálculo, composição de custos, contratos similares, documentos comerciais, justificativas técnicas ou outros elementos pertinentes.
  - 11.7.3. A decisão sobre a inexequibilidade será motivada e deverá demonstrar objetivamente que o preço ofertado é insuficiente para suportar os custos necessários à execução integral do objeto.
- 11.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 11.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação:
  - 11.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
  - 11.9.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 11.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 11.11. **Convocação do licitante classificado em primeiro lugar para realização da Prova de Conceito, com respaldo no art. 17, §3º, da Lei nº 14.133/2021. O licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.**
- 11.12. **Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.**
- 11.13. **Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.**
- 11.14. **Em caso de reprovação, será convocado o licitante subsequente, observada a ordem de classificação e assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.**

## **12. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

- 12.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 12.2. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digítas quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.
- 12.3. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.



**12.4.** Após a entrega dos documentos para habilitação, **não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência**, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

**12.4.1. Complementação** de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**12.4.2. Atualização** de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

**12.5.** Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

**12.6.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Agente de Contratação examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo de **02h (duas horas)**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Agente de Contratação.

**12.7.** Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o item anterior.

**12.8.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do [art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

**12.9.** Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

**12.10.** Recomenda-se que os documentos relativos à habilitação devam ser apresentados de forma legível, numerados em ordem sequencial, conforme as seguintes disposições:

**12.10.1. Habilitação jurídica:**

**12.10.1.1.** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede ou;

**12.10.1.2.** Ato constitutivo – Estatuto ou Contrato Social – e alterações em vigor, devidamente registrados e arquivados na repartição competente, para as Sociedades Comerciais, e, em se tratando de Sociedades por Ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, ou;

**12.10.1.3.** Inscrição do ato constitutivo, no caso de Sociedade Civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício, ou;

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

**12.10.1.5.** Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br), ou;

**12.10.1.6.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

**12.10.1.7.** Certidão simplificada atualizada da Junta Comercial;

**12.10.1.8.** Documentos de identificação dos sócios ou da diretoria em exercício.

**12.10.1.8.1.** Caso o representante legal da empresa, não seja sócio-gerente ou diretor, deverá anexar instrumento público ou particular de procuração, a fim de comprovar os poderes do outorgante.

**12.10.1.9.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**12.10.2. Qualificação técnico-profissional e técnico-operacional:**



**12.10.2.1.** Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação;

**12.10.2.1.1.** Os atestados deverão ser apresentados constando as seguintes informações da emitente: papel timbrado, CNPJ, endereço, telefone, data de emissão, nome e cargo/função de quem assina o documento, bem como conter objeto e o período da contratação;

**12.10.2.1.2.** Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da Concorrente ou pela própria Concorrente e/ou emitidos por empresas, das quais participem sócios ou diretores da Concorrente.

**12.10.2.2.** Alvará de Localização e Funcionamento vigente.

**12.10.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

**12.10.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ**;

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

**12.10.3.2.1.** Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipal relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**12.10.3.3.** Prova de regularidade fiscal perante a **Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administradas, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

**12.10.3.4.** Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do licitante;

**12.10.3.5.** Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede do licitante;

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

**12.10.3.7.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – **CNDT**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

**12.10.4. Habilitação econômico-financeira:**

**12.10.4.1.** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor judicial competente da sede do licitante, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão.

**12.10.4.1.1.** No caso de sociedade civil não registrada na Junta Comercial, deverá ser apresentada Certidão Negativa de Execução Patrimonial da sede ou domicílio da Licitante.

**12.10.4.2. BALANÇO PATRIMONIAL E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS 2 (DOIS) ÚLTIMOS EXERCÍCIOS SOCIAIS** (documentos essenciais - termo de abertura, termo de encerramento, balanço patrimonial e demonstrativo de resultado do exercício - DRE), já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, nos termos do [art. 69, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**12.10.4.2.1.** A comprovação de que trata o inciso acima, poderá ser feita através de cópias de referências do livro diário (número do livro, termo de abertura e encerramento), inclusive cópias autenticadas das folhas onde constem o balanço patrimonial e demonstrativos contábeis



extraídas deste Livro, com evidência e registro na Junta Comercial ou publicação na imprensa, de acordo com a personalidade jurídica da empresa licitante, devidamente assinados pelo seu titular ou representante legal e pelo contador;

**12.10.4.2.2.** Se necessária a atualização do Balanço e do capital social, deverá ser apresentado juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente;

**12.10.4.2.3.** Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

**12.10.4.3.** As fórmulas em apreço deverão ser apresentadas em memorial de cálculos, devidamente assinadas pelo representante da empresa e pelo contador.

**12.10.4.4.** As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

**12.10.4.5.** NÃO será exigido o balanço patrimonial e demonstrações contábeis do Microempreendedor Individual, com fundamento no [art. 68 da Lei Complementar nº 123 de 2006](#), que considera aquele, pequeno empresário, em conjunto com o disposto no [§ 2º do art. 1.179 do Código Civil](#) que dispensa a elaboração dos citados documentos.

**12.10.4.6.** As empresas constituídas há menos de dois anos apresentarão o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis correspondentes ao último exercício social já exigível, sem prejuízo da apresentação do balanço de abertura quando ainda não encerrado o primeiro exercício.

**12.11.** Os documentos apresentados deverão ser obrigatoriamente da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais.

**12.12.** Constatado o atendimento das exigências de habilitação, o licitante será declarado habilitado e provisoriamente vencedor, iniciando-se, na sequência, a fase recursal.

**12.12.1.** Encerrada a fase recursal e realizados os eventuais saneamentos determinados, o processo será encaminhado à autoridade competente para adjudicação do objeto e homologação do procedimento.

**12.13.** Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital e transcorrida a fase de análise da documentação, o licitante será declarado vencedor, sendo homologado o procedimento e adjudicado o objeto da licitação pela autoridade competente.

**12.14.** Após a habilitação, poderá a licitante ser desqualificada por motivo relacionado com a capacidade jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira, qualificação técnica e/ou inidoneidade, em razão de fatos supervenientes ou somente conhecidos após o julgamento.

**12.15.** As certidões deverão ser apresentadas dentro do respectivo prazo de validade. Caso não conste prazo de validade no corpo da certidão, considerar-se-á o prazo de 60 (sessenta) dias da data de emissão.

**12.16.** O licitante que deixar de apresentar documento exigido ou apresentar documento inválido poderá ser inabilitado, ressalvadas:

I – as diligências destinadas à complementação de informações sobre documento já apresentado;

II – a atualização de documento cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

III – a possibilidade de consulta direta a bases oficiais;





IV – o prazo legal para regularização fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte;

V – o saneamento de falhas formais que não alterem a substância ou a validade jurídica do documento.

**12.17.** A inabilitação deverá ser motivada e precedida da análise da possibilidade de saneamento, quando juridicamente admitida.

**12.18.** Se o licitante desatender as exigências de habilitação, o Agente de Contratação examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade conforme a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

### **13. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

**13.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Agente de Contratação no sistema eletrônico e deverá:

**13.1.1.** Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo ser assinada pelo licitante ou seu representante legal;

**13.1.2.** Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;

**13.1.3.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso;

**13.1.4.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como, validade da proposta, marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada;

**13.1.5.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso, de acordo com o [art. 12, inciso II da Lei nº 14.133, de 2021](#);

**13.1.6.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros, no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos;

**13.1.7.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação;

**13.1.8.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponde às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**13.2.** Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no Edital, o licitante será declarado vencedor, oportunizando-se a manifestação da intenção de recurso.

### **14. DOS RECURSOS**

**14.1.** A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**14.2.** O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

**14.3.** Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

**14.3.1.** O prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de **10 (dez) minutos**;

**14.3.2.** O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

**14.3.3.** Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

**14.4.** Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

**14.5.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso





para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**14.6.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

**14.7.** O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

**14.8.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, nos termos do [art. 168, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**14.9.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

**14.10.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, disponíveis no Setor de Licitações do SAAE de Macaúbas, localizada na Rua Dr. Manoel Vitorino, S/N, Centro, Macaúbas – Bahia, CEP 46.500-000.

## **15. DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO**

**15.1.** Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

**15.1.1.** Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

**15.1.2.** Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

**15.1.3.** Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

**15.1.4.** Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

**15.2.** Nos casos de anulação e revogação, será assegurada a prévia manifestação dos interessados.

## **16. DA GARANTIA**

**16.1.** Não haverá exigência de garantia, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133/2021](#).

## **17. DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**17.1.** A execução dos contratos administrativos se regerá pelo estabelecido nos [arts. 115 a 123 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como pelos regulamentos próprios municipais editados e vigentes, parte integrante deste edital e demais atos subsequentes.

**17.2.** Antes de formalizar o contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

**17.3.** Homologado o resultado da licitação, o órgão gerenciador, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores, convocará os interessados para, no prazo de **05 (cinco) dias**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**17.3.1.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

**17.4.** Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida para o endereço de e-mail: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br), no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data do envio do e-mail.

**17.5.** Para celebração do contrato **o licitante deverá manter todas as condições de habilitação**, rerepresentando todas as certidões de regularidade exigidas por ocasião da licitação.

**17.6.** Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pelo licitante vencedor, que tenham servido de base à Licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**17.7.** O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

## **18. DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**



**18.1.** Os critérios de recebimento e aceitação do objeto estão previstos no Termo de Referência e na minuta do instrumento de Contrato, quando for o caso.

## **19. DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO**

**19.1.** Os produtos, objeto desta licitação, deverão ser executados em perfeita condição de utilização, de acordo com as informações estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

**19.1.1.** A não execução do objeto será motivo de aplicação das penalidades previstas neste Edital, bem como nas sanções elencadas na Lei nº 14.133, de abril de 2021.

**19.2.** A fiscalização do Termo de Contrato será exercida por servidor(a) designado(a) Fiscal Técnico, mediante Portaria publicada no diário oficial do Município.

## **20. DO PAGAMENTO**

**20.1.** O pagamento será efetuado após a entrega do objeto, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente conferida e atestada pelo Fiscal do Contrato. A Nota Fiscal deverá conter no mínimo os seguintes dados:

- 20.1.1.** Data da emissão;
- 20.1.2.** Endereçada ao órgão solicitante;
- 20.1.3.** Quantidade fornecida;
- 20.1.4.** Especificação do objeto;
- 20.1.5.** Preço unitário e total da fatura.

**20.2.** A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo e o número do pregão, a fim de acelerar o trâmite de recebimento do material e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

**20.3.** A liquidação e o pagamento dos valores pactuados serão realizados pela Contratante, considerando o prazo a partir do atesto, pelo Fiscal do Contrato, das Notas Fiscais correspondentes, mediante a efetiva satisfação do objeto contratual. O prazo de que trata este item limitar-se-á:

- 20.3.1.** 10 (dez) dias úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal; e
- 20.3.2.** 10 (dez) dias úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

**20.4.** Os valores deverão ser pagos mediante crédito em conta corrente do Contratado, por ordem bancária, obedecendo aos critérios da legislação vigente.

**20.4.1.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**20.5.** A liquidação das despesas obedecerá ao disposto no [art. 63 da Lei Federal nº 4.320/64](#), c/c [art. 141 da Lei 14.133/21](#).

## **21. DAS RETENÇÕES DE IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES**

**21.1.** Os pagamentos a serem efetuados em favor da Contratada estarão sujeitos, no que couber, às retenções na fonte nos seguintes termos:

- 21.1.1.** Do Imposto de Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ), na forma da [Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023](#), conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;
- 21.1.2.** Do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31/07/2003, c/c a legislação Distrital ou municipal em vigor.

**21.2.** A Contratada, deverá informar no documento fiscal o valor do IR e das contribuições a serem retidos na operação.

**21.3.** A Contratada, caso optante pelo Simples Nacional, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal correspondente ao fornecimento executado, declaração relativa à sua opção por tal regime tributário.

**21.4.** As pessoas jurídicas amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero do IR ou de uma ou mais contribuições de que trata a [Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023](#), devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-



se à retenção do IR e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.

**21.5.** As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os pagamentos antecipados por conta de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, para entrega futura.

## **22. DO VALOR DA LICITAÇÃO**

**22.1.** O valor estimado total para a contratação de que trata o objeto deste pregão é R\$ 131.360,04 (cento e trinta e um mil, trezentos e sessenta reais e quatro centavos), conforme disposto no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **23. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**23.1.** Os recursos para a aquisição do objeto do presente Pregão Eletrônico serão de acordo com os quantitativos efetivamente contratados. Serão usadas dotações do orçamento de 2026 ou bem como dotações dos anos subsequentes se necessário.

**23.2.** Os recursos financeiros para pagamento da despesa decorrente do objeto do contrato ficarão por indicação do setor contábil, no momento da contratação.

## **24. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**24.1.** O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente, nos termos do [art. 155, da Lei nº 14.133, de 2021](#), pelas seguintes infrações:

**24.1.1.** Dar causa à inexecução parcial do contrato;

**24.1.2.** Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

**24.1.3.** Dar causa à inexecução total do contrato;

**24.1.4.** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

**24.1.5.** Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

**24.1.6.** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

**24.1.7.** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

**24.1.8.** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

**24.1.9.** Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**24.1.10.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**24.1.11.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

**24.1.12.** Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

**24.2.** Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no item anterior, as sanções administrativas previstas no [art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**24.3.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**24.4.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**24.5.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

**24.6.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

**24.7.** Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida



administrativamente no prazo máximo de 3 (três) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**24.8.** A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**24.9.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**24.9.1.** A natureza e a gravidade da infração cometida;

**24.9.2.** As peculiaridades do caso concreto;

**24.9.3.** As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**24.9.4.** Os danos que dela provierem para a Contratante;

**24.9.5.** A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**24.10.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/21, ou em outras leis que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

**24.11.** A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

**24.12.** A Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

**24.13.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação da forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**24.14.** Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo Contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022, quando for o caso.

**24.15.** A autoridade competente para aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do Contratado infrator, o caráter educativo da sanção, bem como o dano causado a Contratante, observado o princípio da proporcionalidade e razoabilidade.

**24.15.1.** A aplicação das sanções administrativas previstas neste item não afasta a responsabilidade do Contratado nas esferas civil e criminal.

**24.16.** A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

## **25. DA PUBLICAÇÃO**

**25.1.** A publicidade deste Edital será realizada mediante divulgação e manutenção do seu inteiro teor e dos anexos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e Diário Oficial do Município.

**25.1.1.** Eventuais modificações neste Edital implicarão nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

**25.2.** Após a homologação do processo licitatório, serão disponibilizados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), os documentos elaborados na fase preparatória que porventura não tenham integrado este Edital e seus anexos.

## **26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



- 26.1.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação, podendo ser revogada, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado, ou anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos licitantes.
- 26.2.** O Agente de Contratação e a equipe de apoio que atuarão neste Pregão Eletrônico foram designados nos autos do processo administrativo a ele pertinente e indicados no sistema.
- 26.3.** No julgamento da habilitação e das propostas, o Agente de Contratação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 26.4.** As normas disciplinadoras desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa e o princípio do formalismo moderado, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança jurídica.
- 26.5.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.
- 26.6.** Na análise da documentação e no julgamento das propostas, o Agente de Contratação poderá, a seu critério, solicitar o assessoramento técnico de órgãos ou de profissionais especializados.
- 26.7.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário do Agente de Contratação.
- 26.8.** A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e das cláusulas contratuais já estabelecidas.
- 26.9.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 26.10.** O proponente vencedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução da obrigação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- 26.11.** Os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados no órgão, situado no endereço constante no preâmbulo, nos dias úteis, no horário das 08h00min às 12h00min.
- 26.12.** Nos casos omissos aplicar-se-ão as disposições constantes da Lei nº 14.133, de 2021, da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, atualizadas, subsidiariamente e pelos preceitos de direito público, aplicando-se lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.
- 26.13.** Fica eleito o Foro da Comarca de Macaúbas - BA, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar, para dirimirem-se eventuais litígios oriundos do presente Edital.

## **27. DOS ANEXOS DESTES EDITAL**

- 27.1.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 27.1.1.** Anexo I - Termo de Referência;
  - 27.1.2.** Anexo II – Modelo de Proposta Final;
  - 27.1.3.** Anexo III - Modelo Declaração Unificada
  - 27.1.4.** Anexo IV - Minuta do Contrato;

Macaúbas – Bahia, 29 de Julho de 2026.

**DELCIONE OLIVEIRA FIGUEIREDO**  
**DIRETOR DO SAAE**  
**Decreto Municipal nº. 082/2024**



## **ANEXO I**

### **Pregão Eletrônico nº 02-2026**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

Fundamento Legal: artigo 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

#### **1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados de licenciamento de uso (locação) de software de gestão comercial e operacional para serviços de saneamento básico, em ambiente 100% web (cloud computing), compreendendo os módulos de cadastro comercial, faturamento, arrecadação, atendimento ao usuário, gestão de ordens de serviço, controle de hidrômetros, leitura e emissão simultânea de contas em campo por meio de dispositivos móveis, implantação, conversão e migração de dados, parametrização, treinamento de usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, visando atender às necessidades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas-BA., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

| Item | Descrição do objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Unidade | Quant. |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| 01   | <p>Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados de licenciamento de uso (locação) de software de gestão comercial e operacional para serviços de saneamento básico, em ambiente 100% web (cloud computing), compreendendo os módulos de cadastro comercial, faturamento, arrecadação, atendimento ao usuário, gestão de ordens de serviço, controle de hidrômetros, leitura e emissão simultânea de contas em campo por meio de dispositivos móveis, visando atender às necessidades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas-BA., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, compreendendo, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornecimento, implantação, instalação, migração e parametrização;</li><li>• Configuração, conversão de dados, validação, testes e treinamento dos usuários;</li><li>• Suporte técnico especializado (remoto e presencial, quando necessário);</li><li>• Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva,</li></ul> | mês     | 12     |





|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>assegurando atualização tecnológica contínua;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hospedagem da aplicação, do banco de dados e serviços de backup automático;</li><li>• Monitoramento, segurança da informação, e gerenciamento da infraestrutura tecnológica;</li><li>• Criptografia HTTPS;</li><li>• LGPD;</li><li>• Controle de acesso por perfil;</li><li>• Logs de auditoria;</li><li>• Datacenter em território nacional ou com conformidade LGPD;</li><li>• Fornecimento de todas as licenças de uso necessárias ao pleno funcionamento da solução durante a vigência contratual.</li></ul> |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**1.2. A solução deverá manter consistência transacional entre os módulos, garantindo que operações de arrecadação, faturamento, ordens de serviço e atualizações cadastrais sejam processadas de forma íntegra, auditável e rastreável, sem perda de dados ou inconsistências entre módulos.**

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas é a entidade responsável pela operação, manutenção, controle e expansão dos serviços públicos de abastecimento de água no Município, desempenhando atividade essencial à saúde pública, ao desenvolvimento urbano e à promoção da qualidade de vida da população.

2.2. A adequada execução dessas atribuições exige a existência de mecanismos eficientes de gestão comercial, operacional, financeira e gerencial, capazes de assegurar o controle das ligações de água, gestão de hidrômetros, das leituras de consumo, do faturamento, da arrecadação, da cobrança administrativa, das ordens de serviço, do atendimento aos usuários, do monitoramento operacional e da geração de informações estratégicas para subsidiar a tomada de decisões pelos gestores da autarquia.

2.3. Entretanto, a crescente complexidade das atividades desenvolvidas pelo SAAE, associada ao aumento das exigências legais, regulatórias e de controle, demanda a utilização de soluções tecnológicas especializadas e integradas que permitam a centralização, processamento, análise e disponibilização das informações de forma segura, eficiente e em tempo real.

2.4. Nesse contexto, verifica-se a necessidade de contratação de solução integrada de gestão em saneamento que contemple, de forma unificada, os módulos comercial, operacional, atendimento ao usuário, faturamento, arrecadação, cobrança, gestão de hidrômetros, controle de ordens de serviço, gestão laboratorial da qualidade da água, ferramentas de Business Intelligence (B.I.) e plataforma multicanal de atendimento.



2.5. A contratação mostra-se necessária para superar limitações operacionais decorrentes da utilização de sistemas não integrados, controles descentralizados ou processos executados de forma manual, situações que podem ocasionar inconsistências cadastrais, dificuldades de rastreamento das informações, retrabalho administrativo, perda de produtividade, redução da eficiência arrecadatória e limitações na geração de indicadores gerenciais confiáveis.

2.6. A implantação de um sistema integrado permitirá a modernização da gestão da autarquia mediante a automatização de rotinas administrativas e operacionais, proporcionando maior controle sobre os processos de leitura, faturamento e arrecadação, melhoria dos mecanismos de cobrança, otimização do atendimento aos usuários, controle efetivo das intervenções realizadas em campo e acompanhamento da infraestrutura operacional.

2.7. Da mesma forma, as ferramentas de Business Intelligence (B.I.) permitirão a consolidação de dados provenientes dos diversos módulos do sistema, possibilitando a construção de painéis gerenciais, indicadores de desempenho e relatórios analíticos voltados ao acompanhamento da arrecadação, inadimplência, perdas, consumo, produtividade operacional e demais informações essenciais à gestão eficiente dos serviços de saneamento.

2.8. A contratação contempla ainda a disponibilização de plataforma multicanal de atendimento ao usuário, permitindo a ampliação dos canais de comunicação com os consumidores por meio de aplicativos de mensagens, atendimento web e demais ferramentas digitais, promovendo maior acessibilidade, agilidade e transparência na prestação dos serviços.

2.9. Soma-se à necessidade de modernização o registro formal de ocorrências e inconsistências verificadas no sistema atualmente em uso, dentre as quais se destacam: (i) falhas no processamento da baixa bancária, com pagamentos efetuados pelo consumidor que não foram processados, mantendo débitos indevidamente em aberto; (ii) falhas e atrasos na entrega das faturas, gerando risco de inadimplência involuntária; e (iii) pagamentos realizados fora dos canais oficiais de arrecadação, sem baixa automática.

2.10. Tais ocorrências, formalmente registradas, evidenciam riscos jurídicos e financeiros à autarquia — como cobrança indevida, suspensão indevida do abastecimento e responsabilização judicial —, reforçando a necessidade de contratação de solução integrada que assegure a confiabilidade da arrecadação, a conciliação automática dos pagamentos, a rastreabilidade por trilha de auditoria e a entrega tempestiva das faturas por múltiplos canais.

2.11. A presente contratação encontra fundamento no princípio da eficiência previsto no art. 37 da Constituição Federal e nos objetivos da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à busca da solução mais vantajosa para a Administração Pública, à melhoria da gestão dos recursos públicos e ao atendimento das necessidades coletivas por meio da modernização dos serviços públicos.

2.12. Dessa forma, a contratação da solução integrada de gestão em saneamento constitui medida necessária para garantir a continuidade dos serviços prestados pelo SAAE de Macaúbas,



promover a transformação digital da autarquia, fortalecer os mecanismos de controle interno, ampliar a eficiência administrativa e operacional e assegurar melhores condições para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água à população do município.

### **3. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (meses) contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado na forma do artigo 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

### **4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os serviços a ser contratados enquadram-se na classificação de serviços e fornecimentos contínuos, nos termos do artigo 6º, inciso XV da Lei nº 14.133/2021

### **5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO TODO**

5.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento, em regime de locação e implantação, de software integrado de gestão que faça contemple a conversão de dados, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de sistema integrado de gestão para saneamento, destinado ao atendimento das necessidades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Macaúbas.

5.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, com acesso por meio de navegadores de internet, dispensando a instalação de aplicações locais, permitindo o acesso seguro aos usuários autorizados mediante controle de perfis e níveis de permissão, garantindo disponibilidade, integridade, confidencialidade e rastreabilidade das informações processadas.

5.3. O sistema deverá operar de forma totalmente integrada, possibilitando o compartilhamento de informações entre os diversos setores da autarquia, eliminando retrabalhos, inconsistências cadastrais e duplicidade de registros, promovendo maior eficiência na execução das atividades administrativas, comerciais e operacionais.

### **6. REQUISITOS E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA SOLUÇÃO**

A solução ofertada deve obrigatoriamente contemplar no mínimo os requisitos e as características técnicas descritas a seguir:

#### **6.1. Disposições Gerais**

6.1.1. A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente “web”, ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software.

6.1.2. Toda a infraestrutura de aplicação e banco de dados será através do software online, conhecidos também como na ‘nuvem’ ou ‘cloud computing’ e acessados via internet. Sendo de responsabilidade da licitante todo gasto com hospedagem e migração dos dados legados,



disponibilizando o sistema em produção, com todos os dados sendo armazenados remotamente via web, o gerenciamento centralizado e a aplicação entregue no modelo “um para muitos”.

6.1.3. Toda a infraestrutura de computadores, terminais e sistemas de rede necessários para o funcionamento nas instalações físicas do SAAE do objeto solicitado neste Termo será de responsabilidade da Autarquia. Sendo que a proponente deve apresentar em sua proposta técnica os requisitos de hardwares necessários para que a solução a ser ofertada funcione perfeitamente no ambiente da Autarquia.

## **6.2. Arquitetura técnica**

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

6.2.1. Toda a solução deve ser hospedada em nuvem (internet).

6.2.2. Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas.

6.2.3. Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação.

6.2.4. Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento/ homologação/ produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes.

6.2.5. Não deverá fazer uso de Triggers para implementação de lógica de negócio na camada de dados.

6.2.6. Conter todos módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

6.2.7. Disponibilizar funcionalidade nativa que permita o balanceamento de carga entre servidores.

6.2.8. A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, multithread”, segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento, e facilidades para criação de programas distribuídos com os seguintes padrões de tecnologia:

6.2.8.1. Para sistemas baseados em arquitetura Microsoft.NET Framework:

6.2.8.1.1. NET Framework 4.5 ou superior.

6.2.8.1.2. Internet Information Services (IIS) 7.5.

6.2.8.1.3. Para sistemas baseados em arquitetura Java J2EE.

6.2.8.1.4. Executar em sistemas operacionais: Microsoft Windows Server 2022 ou superior e Linux.

6.2.8.1.5. Permitir que as licenças fornecidas do sistema sejam instaladas em qualquer servidor físico ou virtual, independentemente do número de processadores e/ou núcleos de processamentos, sem variação de custos das mesmas.



### **6.3. Infraestrutura em Nuvem (Cloud)**

- 6.3.1. A infraestrutura em nuvem deverá ser hospedada em Data Center certificado Tier III ou superior, ou infraestrutura equivalente de alta disponibilidade.
- 6.3.2. Deverá possuir as certificações ISO 27001 (Segurança da Informação), ISO 27701 (Privacidade) e ISO 22301 (Continuidade de Negócios).
- 6.3.3. Deverá operar em ambiente redundante, distribuído em mais de uma zona de disponibilidade.
- 6.3.4. O armazenamento deverá ser exclusivamente em discos SSD/NVMe.
- 6.3.5. Deverá dispor de escalabilidade automática de recursos.
- 6.3.6. Deverá contar com monitoramento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
- 6.3.7. Deverá possuir proteção contra ataques de negação de serviço (DDoS).
- 6.3.8. Deverá dispor de Firewall de Aplicação Web (WAF).
- 6.3.9. Deverá realizar balanceamento automático de carga.
- 6.3.10. Deverá assegurar alta disponibilidade (SLA) mínima de 99,9%.

### **6.4. Interface com o Usuário**

Para garantir uma operação fácil e intuitiva aos usuários a solução ofertada deve disponibilizar no mínimo os seguintes requisitos de interface:

- 6.4.1. Permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário.
- 6.4.2. Garantir que a camada cliente seja suportada nativamente pelas versões mais recentes, seguras e com suporte ativo dos principais navegadores do mercado, tais como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Apple Safari, sem a necessidade de instalação de plug-ins ou extensões.
- 6.4.3. Oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final.
- 6.4.4. Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera.
- 6.4.5. Tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de se escolher o número de ocorrências e navegação aleatória entre as páginas, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação cliente em um único pedido de leitura.

### **6.5. Banco de Dados**



6.5.1. O banco de dados utilizado deverá ser Oracle, SQL Server ou PostgreSQL e serão de responsabilidade da proponente, devendo permitir atualizações (“upgrade”) para versões superiores sem perda de integridade, segurança, desempenho e disponibilidade. O banco de dados utilizado será provido pela proponente. Durante a vigência do contrato será de responsabilidade da proponente todas as tarefas referentes a gestão do banco de dados incluindo as suas atualizações, manutenções e melhorias e isto incluirá no mínimo as seguintes tarefas:

6.5.2. Controlar seus desempenhos (“analyse” e “tuning”), a alocação de espaços ocupados nos discos (“data sharing” e particionamento), bem como a demanda de recursos dos servidores, sempre buscando o melhor desempenho;

6.5.3. Criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a bancos de dados, sempre buscando o melhor desempenho;

6.5.4. Ser responsável pelas operações de “backup/restore”, “clustering”, espelhamento, replicação de dados, ou qualquer outra tecnologia indicada pela contratante para garantir a continuidade do serviço;

6.5.5. Atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante;

6.5.6. A solução/sistema deverá permitir a geração de “arquivo morto”, que é a criação de tabelas que conterão os dados obsoletos de certo período, retirando-os das tabelas ativas e de uso contínuo, visando a melhorias de desempenho da solução como um todo. Sendo que os dados destas tabelas de “arquivo morto” poderão ser acessados através do recurso de gerador de relatórios da solução.

6.5.7. O banco de dados deverá dispor de replicação automática.

6.5.8. Deverá dispor de failover automático.

6.5.9. Deverá suportar particionamento de dados.

6.5.10. Deverá suportar compressão de dados.

6.5.11. Deverá dispor de auditoria nativa.

6.5.12. Deverá dispor de criptografia transparente de dados (TDE).

6.5.13. Deverá dispor de monitoramento de desempenho.

## **6.6. Continuidade do Serviço**

6.6.1. A CONTRATADA deverá manter rotina de backups diário, semanal e mensal.

6.6.2. Deverá observar política de retenção de backups de, no mínimo, 30 (trinta) dias, 6 (seis) meses e 5 (cinco) anos, quando necessário.

6.6.3. Deverá manter Plano de Continuidade de Negócios.

6.6.4. Deverá manter Plano de Recuperação de Desastres (DRP).

6.6.5. Deverá assegurar RPO (Recovery Point Objective) máximo de 15 (quinze) minutos.





6.6.6. Deverá assegurar RTO (Recovery Time Objective) máximo de 2 (duas) horas.

## **6.7. Desempenho Esperado**

Como forma de garantir o perfeito funcionamento da solução a proponente deverá obrigatoriamente assegurar que a solução ofertada ofereça no mínimo os seguintes requisitos:

6.7.1. Possibilitar a execução do processamento em várias CPUs, em um ambiente multiprocessado;

6.7.2. Suportar balanceamento de carga entre os servidores;

6.7.3. Possuir arquitetura que permita utilizar todo o recurso de hardware disponível para o processamento, fazendo uso de todos os CPUs disponíveis;

6.7.4. Possuir arquitetura que permita paralelismo intraprocessual durante a execução de processos de carga;

6.7.5. Suportar distribuição nos componentes em diferentes servidores, permitindo alta disponibilidade e alto desempenho;

6.7.6. Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 20.000 (vinte mil) consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não poderá ser superior a dez segundos;

6.7.7. Processamento de arquivos e geração de relatórios massivos: 05 minutos ou menos.

6.7.8. A solução deverá possuir capacidade mínima de crescimento, suportando a expansão do número de consumidores e de usuários simultâneos sem perda de desempenho.

6.7.9. A arquitetura deverá permitir o aumento de recursos de forma escalável, acompanhando o crescimento da base de dados e da demanda de acesso.

## **6.8. Monitoramento**

6.8.1. Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários.

6.8.2. Permitir, de forma nativa, a geração de relatórios, gráficos ou telas de consulta, a análise estatística ou planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores.

6.8.3. Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos que envia automaticamente e-mails ou SMS, referente à indisponibilidade de serviços utilizados pelo sistema, bem como situações excepcionais ocorridas em processos “batch” gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.



6.8.4. A solução deverá disponibilizar dashboards de monitoramento de infraestrutura, contemplando, no mínimo: uso de CPU, uso de memória, banco de dados, filas de processamento, APIs, serviços, disponibilidade e erros.

## **6.9. Aspectos Funcionais (controle de acesso)**

A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar no mínimo as funcionalidades descritas a seguir:

6.9.1. A solução ofertada deverá possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários com total segurança e deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:

- 6.9.1.1. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.
- 6.9.1.2. Para acessar o sistema, o usuário operador será necessário possuir seu cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos (administrador). O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos.
- 6.9.1.3. Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.
- 6.9.1.4. Possuir funcionalidades de expiração de senha (período de validade), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso.
- 6.9.1.5. Possuir identificação única para cada usuário, por meio de login e senha individualizada, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.
- 6.9.1.6. Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado.
- 6.9.1.7. Permitir integração com soluções de terceiros, possibilitando a autenticação de usuários previamente autenticado no MS Active Directory.
- 6.9.1.8. Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”).
- 6.9.1.9. Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada.
- 6.9.1.10. Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema.
- 6.9.1.11. O sistema deverá permitir a criação de perfis, estes perfis conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso apenas à consulta.
- 6.9.1.12. Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis.
- 6.9.1.13. Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário.
- 6.9.1.14. Deverá armazenar compondo de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral, registrando a informação original e a informação alterada e ainda a data, hora e usuário responsável pela manutenção.
- 6.9.1.15. Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deverá ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.



## **6.10. Segurança da Informação**

6.10.1. Deverá disponibilizar autenticação multifator (MFA).

6.10.2. Deverá permitir autenticação única (Single Sign-On) integrada, no mínimo, com Microsoft Azure AD, Google Workspace, Gov.br, Active Directory e LDAP.

6.10.3. Deverá dispor de políticas avançadas de senha, contemplando histórico de senhas, expiração, complexidade mínima e bloqueio inteligente.

6.10.4. Deverá adotar criptografia TLS 1.3 nas comunicações, AES-256 para dados em repouso, bem como criptografia dos backups.

## **6.11. Auditoria**

6.11.1. Deverá disponibilizar trilha completa de auditoria.

6.11.2. Deverá permitir a exportação de logs.

6.11.3. Deverá dispor de assinatura digital dos registros.

6.11.4. Deverá assegurar a imutabilidade (integridade) das informações.

6.11.5. Deverá manter o histórico completo de alterações.

## **6.12. Integrações**

6.12.1. Deverá disponibilizar API REST completa e documentada no padrão OpenAPI/Swagger.

6.12.2. Deverá dispor de Webhooks.

6.12.3. Deverá suportar autenticação via OAuth e JWT.

6.12.4. Deverá permitir integração com instituições bancárias, PIX, Receita Federal, Correios, WhatsApp, e-mail, SMS, Gov.br e sistemas contábeis.

## **6.13. Georreferenciamento (GIS)**

6.13.1. Deverá disponibilizar recurso de georreferenciamento (GIS), contemplando, no mínimo: mapa da cidade, localização dos consumidores, hidrômetros, ordens de serviço, vazamentos, ETAs, reservatórios, redes, adutoras e boosters.

## **6.14. Aplicativo do Consumidor**

6.14.1. Deverá disponibilizar aplicativo para as plataformas Android e iOS.

6.14.2. O aplicativo deverá permitir, no mínimo: consulta de débitos, pagamento via PIX, histórico e



consumo, solicitação de serviços, envio de fotos, acompanhamento de protocolo e notificações push.

## **6.15. Mobilidade**

- 6.15.1. Deverá funcionar em tablets.
- 6.15.2. Deverá ser compatível com versões recentes do Android.
- 6.15.3. Deverá dispor de sincronização automática e cache inteligente.
- 6.15.4. Deverá adotar criptografia local dos dados.
- 6.15.5. Deverá dispor de atualização automática.

## **6.16. Conformidade**

6.16.1. Além da LGPD, a solução deverá observar conformidade com o Marco Civil da Internet, a Lei nº 14.133/2021, o ePING (Padrões de Interoperabilidade de Governo Digital), a WCAG 2.1 (Acessibilidade) e o OWASP ASVS (Segurança de Aplicações).

## **6.17. Cadastro**

A solução ofertada deverá possuir um conjunto de cadastros que deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto e deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos:

6.17.1. Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os clientes, tais como, no mínimo:

- 6.17.1.1. Nome do cliente, cpf, cnpj, número do RG, filiação, número de telefone residencial e comercial, celular, data de nascimento, email, endereço.
- 6.17.1.2. Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do cliente.
- 6.17.1.3. Cadastro de município, endereço, bairro, logradouro, tipo de logradouro, faixa do logradouro.

6.17.2. Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto. Desta forma, a solução ofertada deverá permitir criar uma nova ligação ou alterar a já existente disponibilizando no mínimo os seguintes dados:

- 6.17.2.1. Permitir que o sistema tenha todos os atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: (Número do Lote, Número da Unidade, Número de Moradores, Número de Tomadas de água, Área edificada em m2, Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'água, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, Existência de fossa séptica, Informar o tipo de pavimento do logradouro, Informar o tipo de pavimento do passeio, permitir o registro de informações gerais do imóvel.
- 6.17.2.2. Permitir informar o endereço possibilitando cadastrar no mínimo três endereços para uma unidade consumo: o endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário.



- 6.17.2.3. O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do consumidor (matricula).
- 6.17.2.4. Possibilitar identificar uma unidade de consumo como pertencente a um cliente especial (grande consumidor ou órgão público).
- 6.17.2.5. Possibilitar cadastrar para uma unidade de consumo o inquilino e o proprietário do imóvel.
- 6.17.2.6. Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador.
- 6.17.2.7. Permitir o cadastro individual das unidades de consumo para condomínio com medição individualizada.

6.17.3. A solução ofertada deverá disponibilizar um conjunto mínimo de funcionalidades que possibilite a gestão de todas as informações necessárias para os processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os clientes que possibilite o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes dados:

6.17.3.1. Cadastro de funcionários, cargos, cadastro de categorias, cadastro de tarifas, cadastro de diâmetro cavalete, diâmetro hidrômetro, diâmetro do ramal ligação água e esgoto, cadastro de estado civil, cadastro de grupos de serviços, cadastro de material, cadastro de material cavalete, cadastro de motivo cancelamentos, cadastro de motivo de críticas, motivo emissão de fatura, motivo estorno de pagamento, cadastro de motivo liberação compensação, motivo movimento hidrômetro, cadastro de motivo número lacre, motivo reenvio fatura débito conta, cadastro de motivo situação fatura, cadastro de motivo situação ligação água e esgoto, motivo transferência de pagamento, motivo valores a compensar, cadastro de cadastro de nacionalidade, cadastro de ocorrência de débito conta, cadastro de origem de leitura, posição e tipo do cavalete, cadastro de tipo cobrança, tipo coleta leitura, cadastro de tipo consumo faturado, cadastro de tipo consumo lido, tipo de convênio bancário, cadastro de tipo feriado, cadastro de tipo outras fontes, cadastro de tipo grupo faturamento, cadastro de tipo hidrômetro, cadastro de tipo de ligação, cadastro de tipo material, cadastro de tipo pavimento logradouro, cadastro de tipo pavimento de calçada, cadastro de tipo de rede, cadastro de tipo situação, cadastro de tipo tarifa, cadastro de tipo unidade de medida, cadastro de logradouro, cadastro de ruas, cadastro de bairro, cadastro de elevatórias de água e esgoto, cadastro de eta e ete, cadastro de fossa séptica, cadastro de setor e rota de leitura;

6.17.3.2. A solução ofertada deve disponibilizar recurso que possibilite o cadastro e atualização de um croqui visando representar graficamente posição geográfica de uma determinada unidade de consumo.

## **6.18. Hidrometria**

A solução ofertada deverá manter cadastro de todos os hidrômetros e deve gerir todo o ciclo de vida do hidrômetro, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.18.1. A solução ofertada deverá controlar o estoque de hidrômetros. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros, em status de estoque, deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em qualquer outro dos status, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação.

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



6.18.3. Disponibilizar funcionalidade que permita identificar univocamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações.

6.18.4. Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: (tipo de hidrômetro, classe, quantidade de ponteiros, vazão mínima, nominal e máxima, uni jato ou multijato, volumétrico, velocimétrico ou ultrassônico, mecânico ou magnético, classe de vazão, diâmetro, tamanho, marca, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição).

6.18.5. Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu.

6.18.6. Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte da autarquia quanto do consumidor, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos.

6.18.7. O sistema deverá manter, em base de arquivos ou banco de dados próprios, repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como: hidrômetro danificado, embaçado, violado, dentre outras. As fotos serão anexadas pelo sistema, que deverá tratá-las para manter boa qualidade, mas de tamanho compatível com o repositório.

6.18.8. Em caso de troca de hidrômetro, o anterior poderá ir para estoque, manutenção ou sucata. O sistema possibilitará ao usuário a escolha do status.

6.18.9. Permitir a consulta de histórico detalhado de hidrômetro por ligação.

6.18.10. Por determinação do Inmetro, a validade de aferição de um hidrômetro é de cinco anos para hidrômetros velocimétricos e de 10 anos para volumétricos. O sistema deverá prover alerta na iminência de final de validades de hidrômetros instalados, gerando relatórios e possibilidade de gerar ordens de Serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca dos hidrômetros.

6.18.11. Permitir geração automática de Ordem de Serviço para substituição corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura.

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

6.18.13. Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, o usuário do sistema que realizou, a data e um parecer.

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

6.18.15. Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, sendo que essa





funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer.

#### **6.19. Gestão de Leituras e Consumos**

A solução ofertada deverá possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras que compreende a geração da massa de leitura, a distribuição da massa para os dispositivos móveis e o processamento do retorno das leituras, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.19.1. Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a sequência correta de leituras.

6.19.2. Permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades.

6.19.3. Permitir atribuir a cada ligação a rota e sequência de leitura na relação completa dos imóveis a serem faturados.

6.19.4. Permitir a geração da massa de leitura e a distribuição das mesmas nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

6.19.4.1. Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras.

6.19.4.2. Identificar e qualificar as unidades que devem ser lidas de acordo com a sua situação cadastral de momento.

6.19.4.3. Realizar para as unidades o cálculo do consumo mínimo, sendo que deve ser possível realizar o cálculo para as unidades que possuem hidrômetro com base no número de economias e para as unidades que não possuem hidrômetro com base no número de tomadas de consumo.

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

6.19.4.5. Permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, deve ser feito o armazenamento de todas as leituras realizadas, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado. Também deve ser realizada a de abertura automática de ordens de serviço, conforme ocorrência informada no campo.

6.19.5. O sistema deve permitir alterações na regra de leitura dos condomínios conforme necessidade da autarquia.

6.19.6. Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor. A crítica de leitura deve permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo que também deve ser possível enviar para o coletor as revisões de leitura.



- 6.19.7. Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto.
- 6.19.8. Permitir a leitura de imóvel isenta de faturamento.
- 6.19.9. Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior, a utilização de dispositivos móveis.
- 6.19.10. Permitir o cadastro de novos setores e rotas de leitura.
- 6.19.11. Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura de acordo com intervalos definidos.
- 6.19.12. Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras, com a opção de filtro parametrizável.
- 6.19.13. Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, com possibilidade de geração automática de Ordens de serviço.
- 6.19.14. Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, possibilitando realizar o acompanhamento integral do trabalho de campo, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido até o momento o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo.
- 6.19.15. Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado e valor, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário.
- 6.19.16. Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu limite superior.
- 6.19.17. Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Desta forma a solução ofertada deve fornecer no mínimo os seguintes relatórios:
- 6.19.17.1. Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras por grupo de faturamento e por rota.
- 6.19.17.2. Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período.
- 6.19.18. A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:
- 6.19.18.1. Apresentar a rota traçada pelo leiturista e o nº de leituras efetuadas naquela rota.



6.19.18.2. Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada, valor da leitura quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informado leitura. Consumo faturado e ocorrência, apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura.

6.19.18.3. Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo agente de leitura desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações.

6.19.18.4. Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada.

6.19.18.5. Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis.

6.19.18.6. Possuir quantitativos sobre as leituras realizadas, leituras a realizar, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicado de excesso, faturas geradas a partir de ocorrências, leituras transferidas ao servidor, leituras aguardando transferência para o servidor.

## **6.20. Sistema de Leitura e Faturamento por Dispositivos Móveis**

A solução ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com a plataformas Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.20.1. Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados.

6.20.2. Deverão existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema.

6.20.3. As leituras serão efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos.

6.20.4. Possibilitar inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca através do número do hidrômetro, endereço ou matrícula.

6.20.5. Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista no mínimo as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro.

6.20.6. O sistema deverá efetuar o registro referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da empresa até o término das atividades de registro de leitura.

6.20.7. Após a digitação da leitura, o sistema deverá realizar as validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo.



6.20.8. Possibilitar ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades, com opção de inserção de registro fotográfico (parametrizável).

6.20.9. A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra de hidrômetro.

6.20.10. Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto offline, utilizando dispositivos móveis.

6.20.11. Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso exista consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança e gerar automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização para o imóvel. O intervalo mínimo de 90 dias entre o corte e a leitura também deve obedecer a parâmetro predefinido.

6.20.12. Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água, esgoto e resíduos sólidos quando assim necessitar, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo que estejam previstos a retenção de impostos, apurar os valores de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento do SAAE.

6.20.13. Permitir utilizar bobinas personalizadas e em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento, definido pelo SAAE, poderá ser desenhado no momento da impressão, permitindo a emissão de no mínimo os seguintes documentos:

6.20.13.1. Possibilitar a emissão de fatura/documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do proprietário, nome do usuário, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e diriminação dos serviços faturados, faturas pendentes, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura).

6.20.13.2. Possibilitar também a geração de QR Code (Quick Response Code), inserção nas faturas e outros documentos de pagamento e integração com o sistema PIX de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN).

6.20.13.3. Emitir comunicado de débito após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel, com opção de impressão com código de barras.

6.20.13.4. Emitir comunicado de excesso de consumo após emissão da fatura para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado, com possibilidade de retenção da fatura e informação de ocorrência com registro fotográfico.

6.20.13.5. Possuir funcionalidade que requer o registro fotográfico, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo.

6.20.13.6. Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais registradas.

6.20.13.7. Permitir a geração de solicitação de serviço automática para situações encontradas no processo de leitura (vazamento, violação de corte, etc.).



- 6.20.13.8. Permitir geração de avisos ao leiturista no momento da leitura em casos de ocorrências pré- parametrizadas no sistema, como por exemplo: Consumo zero, consumo alto, consumo baixo. Onde o leiturista se obriga a digitar novamente a leitura, e informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos.
- 6.20.13.9. Possibilitar a alteração, em campo, de determinados dados cadastrais pré-definidos.
- 6.20.13.10. Possibilitar navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada rua ou quadra.
- 6.20.13.11. Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente ocorrendo a cada grupo de no máximo 10 imóveis faturados.
- 6.20.13.12. Permitir enviar para o dispositivo móvel as faturas retidas na crítica e registrar no dispositivo a revisão da leitura.
- 6.20.13.13. Permitir o acompanhamento e controle sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura.
- 6.20.13.14. Demonstrar a quantidade de bobinas necessária para realização das leituras carregadas no dispositivo móvel.
- 6.20.13.15. Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o teste do cabeçote de impressão visando garantir a qualidade e nitidez da impressão.
- 6.20.13.16. Permitir ao leiturista ajustar a sequência, rota e setor de leitura.
- 6.20.13.17. Permitir ao leiturista corrigir uma leitura errada, e após imprimir a fatura novamente com a informação corrigida.
- 6.20.13.18. Emitir comunicado de alerta de vencimento de benefício para clientes optantes do cadastro de tarifa social, ligações provisórias ou de outros benefícios cadastrados.

## **6.21. Gestão de Revisão de Consumo**

A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo com no mínimo os seguintes recursos:

- 6.21.1. Possibilitar a geração de um processo online ou presencial de revisão de consumo, sendo ela solicitada pelo proprietário/cliente ou pelos usuários do sistema quando se fizer necessário, com geração de protocolo para consulta.
- 6.21.2. O processo de revisão deverá conter os seguintes dados mínimos no formulário de adesão:
  - 6.21.2.1. Controle por Ano/Numero.
  - 6.21.2.2. Mês/Ano referência da revisão.
  - 6.21.2.3. Cadastro do Cliente/ nº da matrícula do imóvel no SAAE.
  - 6.21.2.4. Endereço Completo do Cliente.
  - 6.21.2.5. Data da Solicitação.
  - 6.21.2.6. Nome do proponente.
  - 6.21.2.7. Quantidade de Pessoas que moram na residência.
  - 6.21.2.8. Informações de Piscina.
  - 6.21.2.9. Máquina de Lavar Roupas.
  - 6.21.2.10. Caixa D'Água.
  - 6.21.2.11. Fonte alternativa de água.



6.21.2.12. Descrição da Ocorrência.

6.21.3. Deverá ser possível classificar a Revisão de Consumo conforme a fase de sua análise, sendo que todas as etapas deverão automaticamente gerar registros e informações sobre essa revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo.

6.21.4. Deverá disponibilizar um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo.

6.21.5. Todo o processo de revisão deverá ser disponibilizado em dispositivos móveis, de forma clara e simples, onde todo o processo seja automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso, poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê neste termo de referência.

6.21.6. A Solução ofertada deverá possuir uma agenda, onde nela será registrado um cronograma de visitas técnicas, para solução e análise destas revisões.

6.21.7. A Solução tem por obrigação se adequar aos processos realizados atualmente, sem perdas, danos e custos para a Autarquia.

6.21.8. A solução deverá permitir ao final da revisão, fazer alterações nas faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme a permissão do usuário.

6.21.9. A solução deverá permitir enviar e-mails para o cliente com a fatura alterada e com o laudo final da revisão.

## **6.22. Gestão de Faturamento**

A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto e demais serviços, parcelamentos, deverá estar integrado aos processos de arrecadação e integração com os lançamentos para contabilidade, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.22.1. Possibilitar o cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes.

6.22.2. Possibilitar o cadastro de unidades isentas de faturamento.

6.22.3. Permitir a gestão do cronograma de faturamento para organizar as atividades por grupo e localidade, possibilitando o cadastro mensal do calendário de faturamento, no mínimo os seguintes dados: data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, data final da leitura de campo, data de previsão do processamento do faturamento.

6.22.4. A Solução deverá se adequar ao calendário e forma de faturamento que é aplicado atualmente no município.

6.22.5. Permitir a gestão dos feriados nacionais, estaduais e municipais e pontos facultativos.





6.22.6. Prever funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas, devendo ser possível cadastrar no mínimo mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, quitação anual de débitos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático.

6.22.7. Possibilitar o agendamento para em processamento do faturamento em batch e para a geração do arquivo de contas para impressão em gráficos e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas.

6.22.8. Possibilitar o cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas dos mesmos.

6.22.9. A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, fornecendo no mínimo os seguintes cadastros:

6.22.9.1. Cadastro de categoria de tarifa.

6.22.9.2. Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços.

6.22.9.3. Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada.

6.22.9.4. Cadastro de tarifa, onde deverá ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água o esgoto tratado e a tabela tarifária vigente, conforme regulamento do SAAE de Macaúbas.

6.22.9.5. Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa.

6.22.9.6. Cadastro de uma tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário.

6.22.9.7. Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água, esgoto e resíduos sólidos se necessário, aplicando os valores da tabela de tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias.

6.22.9.8. Permitir a estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas, para as entidades públicas federais.

6.22.9.9. Possibilidade de emissão de cobranças para clientes não vinculados a imóveis que eventualmente contratam serviços do SAAE, como por exemplo: Circos, Parques, Parecer de viabilidades, vistorias.

6.22.10. Garantir a gestão através de processo paramétrico para no mínimo as seguintes situações de faturamento:

6.22.10.1. Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas.

6.22.10.2. Informar percentual de correção de juros diários para faturas vencidas.

6.22.10.3. Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual.

6.22.10.4. Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo.

6.22.10.5. Informar número de dias mínimo, para a cobrança inicial de uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação.

6.22.10.6. Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura.

6.22.10.7. Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura.



- 6.22.10.8. Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água.
- 6.22.10.9. Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura para os casos de vazamento de esgoto.
- 6.22.10.10. Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses, conforme regulamento do SAAE de Macaúbas.
- 6.22.10.11. Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que atingirem o consumo maior que sua média.
- 6.22.11. Garantir o controle da gestão das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão das faturas já emitidas através de processo paramétrico e respectivas autorizações para no mínimo as seguintes situações:
- 6.22.11.1. Permitir a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar possibilitando gerenciar parcelas inseridas ou removidas na fatura (rastreadabilidade). Deverá ser mantida a competência da fatura original. Deverá funcionar como um cancelamento e uma nova inserção. Também deverá obrigatoriamente informar um motivo para a operação.
- 6.22.11.2. Permitir o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.22.11.3. Permitir alterar a data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.22.11.4. Permitir alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.22.11.5. Permitir alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.22.11.6. Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalcular a fatura de acordo com situação atual cadastral da unidade.
- 6.22.11.7. Permitir recálculo de fatura cujo consumo seja identificado como vazamento oculto conforme parâmetros previamente cadastrados. Sendo que deve ser disponibilizado o recálculo por vazamento com no mínimo as seguintes opções: Informar um percentual de desconto de até 70%, ou realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo da unidade, devendo os valores de descontos serem calculados pela própria aplicação, apresentados na tela da rotina e impressos na fatura recalculada.
- 6.22.11.8. Permitir recalcular a conta quando for constatado vazamento invisível conforme regulamento do SAAE e refazer a fatura pela média dos últimos 06 meses, gerando relatório para acompanhamento e termo para o usuário assinar, conforme regulamento do SAAE de Macaúbas.
- 6.22.11.9. Permitir atualizar a situação da fatura para evitar prejudicar o cliente nos casos que foi comprovada a quitação da fatura, mas o pagamento será remetido pelo banco em data futura.
- 6.22.11.10. Permitir alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial.
- 6.22.11.11. Deverá ser possível a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares.
- 6.22.11.12. Possibilitar a geração de uma conta final para o cliente que solicite desligamento, sendo que nesses casos deverá ser gerada uma fatura com todos os débitos vencidos e a vencer do cliente, bem como deverá ser gerada, de forma automática após o pagamento da conta final por parte do cliente, a ordem de serviço de desligamento da ligação.
- 6.22.11.13. Possibilitar reenviar uma fatura em específico para débito em conta.
- 6.22.11.14. Disponibilizar recurso que permita realizar o tratamento de registros de cadastro de débito em conta não identificado, possibilitando associar cadastro a uma unidade consumidora.
- 6.22.11.15. Disponibilizar recurso que possibilite registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água, esgoto, resíduos sólidos ou serviço para determinada unidade de consumo.
- 6.22.11.16. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a cobrança de água, esgoto e resíduos sólidos, através de contrato especial de fornecimento, possibilitando definir contrato para cobrança



de no mínimo os seguintes tipos: (consumo fixo, consumo mínimo e máximo e valor fixo).

6.22.11.17. Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática de ordem de serviço de fiscalização de consumo, de acordo com critérios estabelecidos pelo usuário.

6.22.12. Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva dos imóveis alugados, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.22.12.1. Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados com a data de vigência do contrato e nome do responsável durante essa vigência. Quando o proprietário ou responsável trazer a Autarquia o contrato de locação do imóvel, o usuário poderá cadastrar o contrato por seu período de validade. Assim, a solução ofertada deverá entender que, durante aquele período, apesar do proprietário ser, em geral, o responsável pela ligação, o inquilino contratante deverá ser efetivamente tratado como responsável, gerando-se as faturas, multas e correspondências todas em seu nome.

6.22.12.2. Da mesma forma, caso o inquilino queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá apenas realizar ações sobre débitos de seu período de contratação. Após o final da vigência do contrato, a solução deverá transferir, automaticamente, a responsabilidade para o proprietário.

6.22.12.3. Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato.

6.22.12.4. O histórico de responsáveis e de contratos de uma determinada ligação deverá ser mantido, de forma a possibilitar a verificação de propriedade e responsabilidade da ligação.

6.22.13. Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ser praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.22.13.1. Possibilitar o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave, gravíssimo).

6.22.13.2. Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude onde o SAAE possa definir o valor por tipo e grau da fraude.

6.22.13.3. Possibilitar a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por período determinado pelo usuário.

6.22.13.4. Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, em constatada a fraude o responsável pelo atendimento possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar de forma automática o valor da fraude a ser lançado na próxima fatura do cliente de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente.

6.22.13.5. Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, clientes e valores de fraudes gerados em um determinado período.

6.22.13.6. O sistema deverá permitir a geração de faturas de resíduos sólidos desvinculada da fatura de água e esgoto.

6.22.13.7. O sistema deverá permitir a geração de carnês para resíduos sólidos, onde tenha a possibilidade de ajustar quantas parcelas mensais a ser emitidas, e também a possibilidade de gerar uma parcela anual da tarifa.

## **6.23. Gestão de Arrecadação**

A solução ofertada deverá fornecer todos os recursos necessários visando integração com agentes arrecadadores, disponibilizando toda estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente, baixa de faturamentos e integração com os lançamentos para contabilidade, fornecendo no mínimo as funcionalidades descritas abaixo:

6.23.1. Possibilitar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos



agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN.

6.23.2. Disponibilizar recurso de importação e processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal (incluindo QR Code e PIX) e ainda garantir que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, sejam devidamente registrados na base de dados da solução/sistema ofertado.

6.23.3. Disponibilizar recurso que possibilite a baixa de documentos de cobrança de forma manual (confirmação de pagamentos) com informação dos dados dos pagamentos.

6.23.4. Possibilitar a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) a matrículas ou documentos de cobrança.

6.23.5. Permitir a identificação de Faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e crédito para desconto nas próximas faturas do cliente.

6.23.6. Permitir a identificação de Faturas pagas com valores diferentes dos seus faturamentos, gerando ocorrência de pagamento e gerando crédito ou débito ao cliente do valor da diferença.

6.23.7. Possibilitar que no momento do processamento do pagamento de um documento que possua uma ou mais faturas vinculadas (notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa e segunda via de fatura agrupada e outros) deve ocorrer também de forma automática a quitação de todas as faturas vinculadas ao documento.

6.23.8. Garantir que sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança em atraso deve ser gerado juros e multas e correções monetárias conforme prevê o regulamento do SAAE ou conforme a deliberação da agência reguladora. Disponibilizar o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias, convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada.

6.23.9. Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos.

6.23.10. Disponibilizar recurso que possibilite realizar a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo.

6.23.11. Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deverá apurar e processar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser registrada e congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados: (valor de documentos pendentes, valor de documentos pagos, valor de parcelamentos realizados, valor de cancelamentos realizados, valor de emissões manuais).

6.23.12. A solução ofertada deverá ter a opção de integração com o sistema das “Vans” permitindo a obtenção e o processamento automático dos arquivos bancários, inclusive com tempo parametrizável de verificação, no caso de a Autarquia eventualmente contratar o serviço de pagamento em tempo real.

6.23.13. Fornecer recurso que possibilite o registro de pagamentos via depósito bancário.



6.23.14. Fornecer recurso que possibilite tratar pagamento via depósito bancário que estão como não identificados.

6.23.15. Permitir mais de um convênio agente arrecadador do tipo débito em conta para um mesmo agente arrecadador.

#### **6.24. Gestão de Cobrança**

A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para recuperação de receita, estar integrado aos processos de arrecadação, garantir o controle da gestão das políticas de negociação de débito para parcelamentos e reparcelamentos de débitos, através de processo paramétrico e respectivas autorizações, sendo que uma vez definida a política, a mesma deve ser utilizada por todos os usuários da solução ofertada para no mínimo as seguintes situações:

6.24.1. Definir valor mínimo para que seja autorizado realizar parcelamento de débito e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento do débito.

6.24.2. Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o parcelamento do débito.

6.24.3. Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento.

6.24.4. Definir a obrigatoriedade de cobrança de parcela à vista para o parcelamento.

6.24.5. Definir o número de dias máximo para o pagamento da parcela à vista do parcelamento.

6.24.6. Definir o número de dias para cancelamento automático, de uma negociação que não foi processado o pagamento da parcela à vista.

6.24.7. Definir o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para os clientes cadastrados com tarifa social.

6.24.8. Possibilitar parametrizar o nome do responsável por parte da empresa que irá ser impresso no termo de negociação de parcelamento que deve ser gerado na geração do parcelamento.

6.24.9. Definir a alíquota do percentual de multa para parcelamento de débito.

6.24.10. Definir a quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcelamento.

6.24.11. Definir o número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade).

6.24.12. Definir número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade).

6.24.13. Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o reparcelamento de débito para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade).



6.24.14. Permitir o parcelamento da parcela à vista de um serviço no carnê.

6.24.15. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o parcelamento de débitos pendentes (faturas abertas ou serviços prestados ao cliente), conforme políticas globais de parcelamento previamente parametrizadas, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

6.24.15.1. Os juros e multa deverão ser calculados conforme regulamento do SAAE ou conforme a deliberação da agência reguladora.

6.24.15.2. Os juros e multa deverão ser calculados conforme regulamento do SAAE ou conforme a deliberação da agência reguladora.

6.24.15.3. Para as parcelas a vencer, deverão ser calculados juros, multas e correções conforme regulamento do SAAE ou conforme a deliberação da agência reguladora.

6.24.15.4. O usuário poderá escolher quais faturas abertas, vencidas ou não, serviços a faturar serão incluídas no parcelamento.

6.24.15.5. Possibilitar realizar a transferência de débito de uma unidade de consumo a partir da rotina de parcelamento.

6.24.15.6. Possibilitar emitir um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo cliente, assim como a cobrança com a parcela de entrada, caso exista. Deve existir funcionalidade de re-emissão do termo sempre que necessário, com as informações originais.

6.24.15.7. As faturas parceladas deverão ter sua situação alterada de pendentes para parceladas.

6.24.15.8. Gerar de forma automática nas próximas faturas a serem emitidas para a unidade de consumo a cobrança das parcelas negociadas no parcelamento de débito.

6.24.15.9. Disponibilizar recurso que permita optar por emitir faturas avulsas de parcelamento de débitos.

6.24.15.10. Disponibilizar recurso que permita realizar o cancelamento de um determinado parcelamento de débito.

6.24.16. Disponibilizar funcionalidade que possibilite gerar um reparcelamento de débito (um novo parcelamento para unidades de consumo que já possui um parcelamento de débito pendente), disponibilizando os mesmos recursos solicitados na rotina do item anterior referente ao parcelamento de débito e adicionalmente, fornecer no mínimo os seguintes recursos:

6.24.16.1. Possibilitar calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando ao reparcelamento.

6.24.16.2. Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer e serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor a nova negociação do parcelamento.

6.24.17. Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente.

6.24.18. Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, atualizando o valor para o presente, deduzindo os juros e multas cobradas.

6.24.19. Possibilitar realizar a simulação de um parcelamento/reparcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação.





6.24.20. Disponibilizar recurso para geração de cartas de cobrança para clientes com faturas em atraso, conforme opções e parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: selecionar um imóvel específico, intervalo de rotas, competência de referência, intervalo de valor em aberto, quantidade de faturas vencidas, número de meses em atraso, tipos de categorias e a situação do imóvel.

6.24.21. Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

- 6.24.21.1. Definir o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte.
- 6.24.21.2. Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte.
- 6.24.21.3. Definir o número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte.
- 6.24.21.4. Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços.
- 6.24.21.5. Possibilitar definir o número de dias para o vencimento de uma notificação de corte.
- 6.24.21.6. Possibilitar definir qual a mensagem deve ser impressa na notificação de corte.
- 6.24.21.7. Possibilitar gerar notificação de corte para clientes que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas.
- 6.24.21.8. Possibilitar definir se será permitido que o mesmo cliente possua uma ou mais notificações de corte pendentes.
- 6.24.21.9. Possibilitar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada.
- 6.24.21.10. Possibilitar definir se será impresso ou não código de barras padrão FEBRABAN na notificação de corte.
- 6.24.21.11. Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a geração automática de notificação de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário, sendo que a funcionalidade deverá estar possibilitando a geração das notificações de corte em conjunto com o processo de geração de massa de leitura, pois as notificações de corte devem compor os dados que serão enviados para ao dispositivo móvel visando a realização das leituras, pois as notificações de corte devem ser impressas em conjunto com as faturas no processo de leitura e emissão simultânea a ser disponibilizado no sistema de leitura.
- 6.24.21.12. Permitir alterar a data de vencimento de uma notificação de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a alteração realizada, o usuário que realizou a data e um parecer registrado pelo usuário.
- 6.24.21.13. Permitir cancelar a notificação de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre o cancelamento, o responsável pela execução do serviço, a data e um parecer informado.
- 6.24.21.14. A solução ofertada deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para a geração da notificação de corte, bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte quando necessário.

6.24.22. Garantir a gestão e a definição das políticas para a geração das ordens de serviço de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

- 6.24.22.1. Definir a prioridade de geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível priorizar no mínimo pelas seguintes situações: (estrutura de localização rota e sequencial, data de vencimento da notificação de corte e maior valor da notificação de corte)



- 6.24.22.2. Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia.
- 6.24.22.3. Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte.
- 6.24.22.4. Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte.
- 6.24.22.5. Definir a mensagem de comunicação do corte ao cliente que deve ser impressa na ordem de serviço de corte.
- 6.24.22.6. Definir quais serão os dias da semana e respectivos horários que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas.
- 6.24.22.7. Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme parametrização de regras para geração definidas pelo usuário.

6.24.23. A solução ofertada deverá possibilitar a geração de até no mínimo dois níveis de corte (cavalete e ramal) possibilitando efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no nível anteriormente gerado, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte a serem gerados e através das ordens de serviço que irão orientar de forma automática a geração da ordem de serviço de corte do próximo nível quando não for registrado a religação ou a quitação da dívida por parte do cliente.

6.24.24. A solução ofertada deverá possibilitar bloquear a emissão de uma notificação de corte ou a geração de ordem de corte o para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.24.25. Garantir a gestão e a definição das políticas visando a geração automática de arquivo para negativação de clientes inadimplentes no SPC e SERASA, possibilitando atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

- 6.24.25.1. Número mínimo de faturas ou parcelas vencidas.
- 6.24.25.2. Valor mínimo da dívida.
- 6.24.25.3. Número mínimo de dias de atraso de uma fatura ou parcela.
- 6.24.25.4. Informar o ciclo, bairro, localidade.

6.24.26. O sistema deverá possuir recursos para a geração de arquivos de negativação de forma automática permitindo a integração com o SPC e SERASA, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

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



6.24.27. A solução ofertada deve fornecer um conjunto de recursos que possibilite a criação de um processo administrativo, onde serão executados diversos passos (ações) obrigatórios ou facultativos, que visem ao cumprimento das regras legais para inscrição da dívida da unidade de consumo e sua posterior cobrança judicial ou extrajudicial, caso necessário, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.24.27.1. Disponibilizar recurso para que o usuário possa realizar a inscrição de dívida ativa de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período definido pelo usuário, disponibilizando a configuração para orçamentária e intra orçamentária. Sendo que para os debitados selecionados o sistema deve registrar os mesmos em dívida ativa atualizando a situação da fatura para em dívida ativa.

6.24.27.2. Disponibilizar o recurso para a geração automática do livro da dívida ativa que deverá ser por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página.

6.24.27.3. Possibilitar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa a qual deve constar o proprietário, base legal e texto pré-definido e todos os débitos do imóvel atualizados até o momento da emissão, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo utilizada.

6.24.27.4. Funcionalidade para registro da data de recebimento notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa.

6.24.27.5. Possibilitar efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados.

6.24.27.6. Possibilitar a manipulação de lançamentos inscritos (baixa, cancelamento, abertura, etc).

6.24.27.7. Possibilitar realizar o parcelamento de débitos de clientes inscritos em dívida ativa.

6.24.27.8. Possibilitar a geração do termo de confissão de dívida ativa para que o cliente possa efetuar o pagamento das faturas registradas em dívida ativa.

6.24.27.9. Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa orçamentária e intra orçamentária por período.

6.24.27.10. Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos. Possibilitar excluir de forma individualizada uma fatura em dívida ativa.

6.24.27.11. Possibilitar gerar notificação extrajudicial para faturas em dívida ativa e envio automático de arquivos para protesto em cartório.

6.24.27.12. Possibilitar a integração com o sistema de cobrança do cartório, com envio e baixa automática das faturas em dívida ativa enviadas para protesto.

6.24.27.13. A solução deverá ter a possibilidade de gerar o livro, a notificação e a certidão de dívida ativa, de forma separada, sendo que cada etapa deverá ser realizada conforme a necessidade da autarquia.

6.24.27.14. A solução deverá ter um controle de atualização de dívida ativa parcelada, com recursos de atualização de dívida com base nas parcelas geradas a partir da certidão emitida.

6.24.27.15. A solução deverá ter um controle onde dívidas ajuizadas não poderão ser inclusas nos livros seguintes, obtendo uma forma de acompanhar a situação dessas dívidas.

## **6.25. Gestão da Contabilidade**

A solução ofertada deve disponibilizar um módulo de contabilidade que deve ser totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos os lançamentos



contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação, entre outros, quando ocorrerem, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

6.25.1. Possibilitar o cadastro do plano de contas, permitindo cadastrar todas as contas do passivo, ativo e receitas.

6.25.2. Possibilitar a utilização do conceito de contabilização ativa, onde deve ser possível parametrizar de acordo com o plano de contas da Autarquia as transações contábeis, ou seja, qual deve ser o respectivo lançamento contábil que deve ser gerado na mesma transação lógica de forma automática e transparente para o usuário, para todos os movimentos do emitido e do recebido (faturamento, cancelamento, refaturamento, parcelamento e recebimento no âmbito dos processos de negócio comercial).

6.25.3. Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da contabilidade, sendo que esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, conforme parametrização definida para o plano de contas da Autarquia e de forma estruturada e organizada deve ser gerado os lançamentos contábeis (débito, crédito), onde a posição obtida deve ser congelada.

6.25.4. Disponibilizar recurso que possibilite a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica.

6.25.5. Promover registro contábil automático de tributos retidos na fonte segundo dados da arrecadação.

6.25.6. Promover registro contábil automático da provisão para devedores duvidosos sem afetar saldo comercial, seguindo sistemática própria Autarquia.

6.25.7. Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade ser pre-configurado.

6.25.8. Estabelecer integrações diárias automáticas e sem intermediários dos lançamentos contábeis gerados para serem importados pelo sistema específico da contabilidade implantado atualmente na Autarquia, incluindo os movimentos de arrecadação, faturamento e demais movimentos.

6.25.9. Bloquear a utilização de códigos de serviços operacionais que não tenham configuração de conta contábil.

6.25.10. Disponibilizar consultas e relatórios de controle para verificar os registros gerados na contabilidade e permitir rastreabilidade analítica destes, a verificação em vários aspectos das informações passadas ao Sistema Contábil, pois para os casos de divergência de valores (diferença na posição do saldo das contas receber), será de responsabilidade da proponente explicar a diferença, a causa do erro e qual ação será tomada para a mitigação do mesmo.

6.25.11. Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por conta contábil.

6.25.12. Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado,



faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar, etc.

6.25.13. Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos.

6.25.14. Disponibilizar relatório Posição das Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os clientes da Autarquia, demonstrado a posição detalhada de todos os documentos de cobrança pendentes para cada cliente, sendo que devem ser evidenciados: (o número do documento de cobrança, referência mensal da faturas, data de vencimento, valor total da fatura, valor de juros faturados, valor de juros a faturar, valor de serviços, valor parcelado, saldo contábil e o saldo financeiro).

6.25.15. Gerar relatório de resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, devendo demonstrar para todas as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados: (código da conta contábil, descrição da conta contábil, título da conta contábil, saldo anterior, valor faturado no mês, valor pago no mês, valor parcelado, valor cancelado, valor devolvido, valor de imposto, valor de tarifa, o saldo atual da conta).

6.25.16. Gerar o BDA boletim diários de arrecadação com opção diário, mensal e anual.

6.25.17. Disponibilizar relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica que tiveram dedução na fatura, referentes a retenção de impostos, sendo que o relatório deverá apresentar no mínimo os seguintes dados: (matrícula da unidade, nome do cliente morador, CNPJ do cliente, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto).

6.25.18. Disponibilizar relatórios das negociações com dívidas correntes e ativas detalhadas, das contas orçamentárias e intra orçamentárias com opção de listagem separadas

## **6.26. Gestão de Serviços**

A solução ofertada deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo (operacionais), assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento.

6.26.1. Garantir o cadastro e a manutenção dos códigos de serviço e a definição das políticas, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

- 6.26.1.1. Definir descrição do Serviço.
- 6.26.1.2. Definir código do Serviço.
- 6.26.1.3. Definir o grupo do Serviço.
- 6.26.1.4. Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável).
- 6.26.1.5. Definir o tipo de unidade de medida para o serviço.
- 6.26.1.6. Definir o setor de controle de execução do serviço.
- 6.26.1.7. Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço.
- 6.26.1.8. Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço.



- 6.26.1.9. Definir se existe incidência de imposto para o serviço.
- 6.26.1.10. Definir se existe cobrança de parcela a vista para o serviço.
- 6.26.1.11. Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço.
- 6.26.1.12. Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas.
- 6.26.1.13. Definir o número de prioridade para execução do serviço.
- 6.26.1.14. Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço.
- 6.26.1.15. Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço.
- 6.26.1.16. Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço.
- 6.26.1.17. Possibilidade de definir a rubrica contábil para o serviço.
- 6.26.1.18. Possibilidade de definir se na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão deve ser gerada algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.
- 6.26.1.19. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço.
- 6.26.1.20. Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros.
- 6.26.1.21. Disponibilizar o cadastro de veículos.
- 6.26.1.22. Disponibilizar cadastro de setores e rotas de execução de serviço.
- 6.26.1.23. Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução.
- 6.26.1.24. Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo.
- 6.26.1.25. Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento.
- 6.26.1.26. Possibilitar definir kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços, onde todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços serão definidos antecipadamente através da criação dos kits que serão associados aos respectivos serviços.
- 6.26.1.27. Disponibilizar recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de gestão de estoque da Autarquia a previsão de utilização dos materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits.
- 6.26.1.28. Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços.
- 6.26.1.29. Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução.
- 6.26.1.30. Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade satisfatória, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura específica de serviços que geraram retrabalhos.





- 6.26.1.31. Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora, data e tempo de execução devem ser devidamente registrados.
- 6.26.1.32. Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços.
- 6.26.1.33.
- 6.26.1.34. Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida e/ou possibilitar a alteração do tipo de serviço.
- 6.26.1.35. Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes.
- 6.26.1.36. Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço, com inclusão de uma justificativa.
- 6.26.1.37. Permitir encerrar uma ordem de serviço em que o serviço não foi executado, com inclusão de justificativa.
- 6.26.1.38. Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em determinados clientes, somente para determinadas equipes especiais.
- 6.26.1.39. Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deverá ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado, sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço.
- 6.26.1.40. Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado.
- 6.26.1.41. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer.
- 6.26.1.42. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a abertura de ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastradas, a partir de parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo, dentre outros.
- 6.26.1.43. Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa de base de dados cartográfica, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço.
- 6.26.1.44. Disponibilizar recurso que possibilite registrar a execução de forma individual nos níveis de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo.
- 6.26.1.45. Disponibilizar recurso que possibilite registrar a execução de forma individual das religações de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo.
- 6.26.1.46. Disponibilizar recurso que possibilite registrar a execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo.
- 6.26.1.47. Disponibilizar recurso que possibilite registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo.
- 6.26.1.48. Recurso que possibilite registrar cartas de liberação de instalação de esgoto sanitário para as unidades, onde essa funcionalidade faça o gerenciamento de prazos de execução, e tenha a possibilidade de gerar notificações e multas para quem não cumprir os prazos estipulados.

## **6.27. Sistemas de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis**



A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço, para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deverá estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, ser fornecido por um único proponente. O sistema aplicativo dos dispositivos móveis deve ser compatível com a plataforma Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

6.27.1. O sistema deverá possuir módulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços seus executores em dispositivo móvel. Deverá permitir o rastreamento completo sobre o deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço contemplando distâncias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso.

6.27.2. Deve possuir acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Deverão existir perfis com níveis de acessos diferentes para os operadores e o administrador do sistema.

6.27.3. Possibilitar às equipes de campo obter e registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo (placa, distância percorrida no deslocamento), tempo de deslocamento, materiais utilizados na execução dos serviços, registro de fotos e o tempo de execução total do serviço. Sendo que adicionalmente a esses dados que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço, a solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrado a partir do dispositivo móvel.

6.27.4. Funcionalidade para que a equipe de campo possa informar a paralisação da execução de um serviço, informando o motivo da paralisação.

6.27.5. Permitir programar e enviar para os dispositivos móveis das equipes de campo ordens de serviço para execução, assim como alterar as suas prioridades.

6.27.6. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando o Google Maps ou, se necessário, outra base cartográfica.

6.27.7. Disponibilizar funcionalidade que permita acompanhar em tempo real a produtividade das equipes de campo, apresentando o tempo de deslocamento e os serviços executados pelas equipes.

6.27.8. Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas.

6.27.9. Disponibilizar funcionalidade que permita visualizar em tempo real as fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo.

6.27.10. Funcionalidade de emissão de notificações aos usuários através dos dispositivos móveis utilizando as fotos obtidas em campo associadas aos imóveis.

6.27.11. Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS ou GSM conforme intervalo de tempo predefinido.



6.27.12. Disponibilizar funcionalidade de identificar os funcionários que estão executando o serviço, e que a inserção seja realizada através de códigos de barras do crachá ou por QR code.

6.27.13. Funcionalidade que permita a abertura de ordens de serviço em campo, em horário normal ou plantão.

## **6.28. Atendimento Clientes**

A solução ofertada deverá possuir um módulo de atendimento que deve possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos clientes da Autarquia, tanto por meio presencial (balcão) quanto por meio telefônico, site ou através de chat. Quando o operador abrir o atendimento, será gerado um número de protocolo (registro de atendimento) único e serão registradas as principais tarefas executadas até o seu encerramento. Esse módulo deverá possuir como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, sendo composto por no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.28.1. O sistema deverá permitir o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, site, telefone ou chat e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (RA ou protocolo).

6.28.2. Deverão ser registradas automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas pelo atendente.

6.28.3. Antes de o atendente iniciar um novo atendimento deve-se obrigatoriamente encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo cliente através de email, SMS ou WhatsApp.

6.28.4. No caso de ações ou ordens de serviço que tenham prazos para execução, estes protocolos ou registros de atendimentos devem ser monitorados em locais específicos a fim de acompanhar sua execução e posterior retorno ao cliente.

6.28.5. Deverá ser possível cadastrar sequências de atividades predefinidas (workflow), como por exemplo, para ligações novas, englobando desde o cadastro inicial, ordem de serviço de verificação de viabilidade, fiscalização e vistoria, execução da ligação e cobrança.

6.28.6. Possuir no cadastro de unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.

6.28.7. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização, hidrômetro, etc.).

6.28.8. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela de todas



as informações do cliente tais como: faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc.

6.28.9. Disponibilizar um conjunto de recurso que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes a emissão de faturas, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

6.28.9.1. Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, reparcelada).

6.28.9.2. Permitir cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, o usuário que realizou, data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.3. Permitir alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.4. Permitir alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.5. Permitir alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.6. Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.7. Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.8. Permitir atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.9. Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.10. Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.11. Possibilidade de atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.12. Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

6.28.9.13. Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo não foi possível ser gerada. Esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer



informado pelo usuário.

- 6.28.9.14. Permitir o reenvio da fatura para débito automático.
- 6.28.9.15. Permitir a emissão da 2a via de fatura com as mesmas características da fatura original.
- 6.28.9.16. Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.
- 6.28.9.17. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o cliente através de seu e-mail.
- 6.28.9.18. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS.
- 6.28.9.19. Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no SPC ou SERASA.
- 6.28.9.20. Possibilidade de colocar uma determinada fatura em processo, administrativo ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.28.9.21. Permitir a emissão da 2a via de fatura já quitada, sem código de barras e com mensagem parametrizável de quitação.

6.28.10. Disponibilizar um conjunto de recurso que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.28.10.1. Permitir alterar os dados cadastrais do cliente, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino ou proprietário da unidade de consumo.

6.28.11. Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema.

6.28.11.1. Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).

6.28.11.2. Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referentes a especificidades na instalação.

6.28.11.3. Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo.

6.28.11.4. Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação.

6.28.11.5. Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário.

6.28.11.6. Permitir atualizar os dados da localização (setor, rota, sequência, quadra, lote) da unidade de consumo.

6.28.11.7. Permitir cadastrar ou excluir uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta.

6.28.11.8. Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: número da Inscrição Imobiliária, situação da edificação, área construída, número de Moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa de água, cisterna, caixa de gordura, válvula de retenção, padrão de ligação e se existe fossa séptica, entre outros.

6.28.11.9. Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo.

6.28.11.10. Permitir atualizar setor, rota e sequência de leitura para determinada unidade.

6.28.11.11. Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade.



- 6.28.11.12. Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence.
- 6.28.11.13. Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado.
- 6.28.11.14. Possibilidade de atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.11.15. Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.11.16. Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.11.17. Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.11.18. Permitir atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.12. Disponibilizar um conjunto de recurso que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao cliente, visando atender diversas situações referentes às solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:
- 6.28.12.1. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo.
- 6.28.12.2. Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo.
- 6.28.12.3. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- 6.28.12.4. Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- 6.28.12.5. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- 6.28.12.6. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), o período de deslocamento, o período de espera, o período de execução, o veículo utilizado, os materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado.
- 6.28.13. Disponibilizar um conjunto de recurso que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os clientes eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:
- 6.28.13.1. Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de cliente comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente comercial.
- 6.28.13.2. Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado cliente comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social).
- 6.28.13.3. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela de todas as informações do cliente comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços,





compensação de valores.

- 6.28.13.4. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes comerciais.
- 6.28.13.5. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado cliente comercial.
- 6.28.13.6. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- 6.28.13.7. Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- 6.28.13.8. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- 6.28.13.9. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), o período de deslocamento, o período de espera, o período de execução, o veículo utilizado, os materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado.
- 6.28.13.10. Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança.

6.28.14. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário gerenciar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

- 6.28.14.1. Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro, tipo do logradouro ou nome do logradouro.
- 6.28.14.2. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro.
- 6.28.14.3. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento do Google maps.
- 6.28.14.4. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- 6.28.14.5. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- 6.28.14.6. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome.
- 6.28.14.7. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar.
- 6.28.14.8. Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento da mesma.

## **6.29. Plataforma Multicanal de Atendimento**



A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando via uma plataforma multicanal de atendimento (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram e Webchat), possibilitando a interação da autarquia com os clientes e dos clientes com autarquia de maneira unificada. Dessa forma, nesse contexto, solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades com o software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.29.1. Possuir uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação através destes canais e aumentar a eficiência dos atendimentos da autarquia como um todo.

6.29.2. Permitir atendimento pelo canal mais conveniente somado a respostas e serviços automatizados.

6.29.3. Permitir a criação de um ambiente seguro e cômodo ao cliente e construir um canal de relacionamento a ser explorado pela autarquia.

6.29.4. Deve estar totalmente integrado ao software comercial, o que possibilita que o atendente realize a comunicação com os clientes da empresa, diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento do software proposto.

6.29.5. Disponibilizar em sua ura/árvore de atendimento, informações uteis como por exemplo: horário de atendimento, documentos necessários para a solicitação de ligação nova, tarifas de água e esgoto, entre outras informações.

6.29.6. Disponibilizar uma série de serviços automatizados, integrados diretamente ao sistema comercial e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.29.6.1. Identificação do cliente.

6.29.6.2. Dados do cliente.

6.29.6.3. Data de previsão da próxima leitura da unidade consumidora UC (Unidade Comercial).

6.29.6.4. Mensagem de situação do abastecimento da UC (Unidade Comercial).

6.29.6.5. Pendências financeiras da UC (inclui fatura de água/esgoto e cobrança de lixo quando houver).

6.29.6.6. Segunda via de documento (fatura ou cobrança diversa - o ID do documento é obtido através dos dois últimos serviços).

6.29.6.7. Simulação do Valor da Fatura.

6.29.6.8. Histórico de consumo.

6.29.6.9. Buscar dados de negociação do parcelamento.

6.29.6.10. Sistema de autenticação em 2 fatores.

6.29.6.11. Permitir que os serviços dos itens 6.20.6.1 e 6.20.6.10 sejam automáticos, sendo realizado diretamente pelo cliente, sem qualquer necessidade de interação de um atendente da autarquia. A empresa poderá ainda, adicionar a sua ura/árvore de atendimento, a opção de "Falar com um Atendente", que é quando o sistema fará o transbordo deste atendimento automatizado para um atendente da companhia de saneamento.

6.29.6.12. Deve gerar para todos os atendimentos um número de "Protocolo" no sistema comercial.

6.29.6.13. Deve manter todo o histórico da conversa, desde a primeira interação até a finalização do atendimento, registradas no sistema comercial.



- 6.29.6.14. Permitir customização/personalização das mensagens de boas-vindas/saudação, encerramento, espera, e etc..., transferência do atendimento para uma outra equipe, opções de mensagens rápidas pré-definidas,
- 6.29.6.15. Permitir a consulta aos históricos de atendimentos anteriores.
- 6.29.6.16. Permitir contabilização do tempo de atendimento.
- 6.29.6.17. Disponibilizar a possibilidade de inserção de uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento realizado.

### **6.30. Autoatendimento Portal**

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando o portal de atendimento, possibilitando ao cliente acessar de qualquer lugar as informações de sua conta de água entre outros serviços. Dessa forma, nesse contexto, solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 6.30.1. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.
- 6.30.2. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.
- 6.30.3. Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo.
- 6.30.4. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura.
- 6.30.5. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo.
- 6.30.6. Permitir simular parcelamentos de débitos.
- 6.30.7. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado.
- 6.30.8. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual.
- 6.30.9. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura.
- 6.30.10. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia.
- 6.30.11. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro, entre outros). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo autoatendimento não deverão ser automaticamente disponibilizadas para a programação, deverá existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e



libere a mesma para programação/execução.

6.30.12. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

### **6.31. Autoatendimento Terminais (Totem e Aplicativo Mobile)**

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione o acesso de alguns serviços de forma direta e ágil pelos clientes a partir de terminais de autoatendimento (Totem) e aplicativo Mobile para dispositivos móveis, e devem ser compostos por no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.31.1. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.

6.31.2. Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo.

6.31.3. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura.

6.31.4. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo.

6.31.5. Permitir simular parcelamentos de débitos.

6.31.6. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado.

6.31.7. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual.

6.31.8. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura.

6.31.9. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro, entre outros). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo autoatendimento não deve ser automaticamente disponibilizada para a programação deve existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução.

6.31.10. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

6.31.11. Permitir que o sistema emita senha de atendimento, sendo parametrizável o controle das filas conforme a necessidade da autarquia.

6.31.12. Permitir chamar a senha, através do sistema comercial, sem a necessidade de abrir outro sistema para executar esta função.

6.31.13. Permitir incluir notícias e avisos aos consumidores.



6.31.14. Permitir que o Totem de autoatendimento opere sem a intervenção humana, bastando apenas ser ligado e conectado à internet, com exceção em casos de manutenções e reparos.

### **6.32. Ordens de serviço**

6.32.1. Quantidade total de ordens de serviços.

6.32.2. Percentual de ordens de serviços executadas.

6.32.3. Tempo médio de execução de ordens de serviços.

6.32.4. Geolocalização das Ordens de serviços.

6.32.5. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de ordem de serviço devem contemplar elementos de agrupamento do mapa (DMC, unidade comercial, logradouro, trechos de rede), tipo de serviço, situação da Ordem de serviço (pendente, cancelada ou encerrada), setor responsável, ações (fiscalização, corte, entre outras existentes), data de abertura ou execução e período dos dados a serem considerados, distribuir e coordenar por rota e sequencial.

### **6.33. Faturamento**

6.33.1. Faturamento de um ou mais meses, por rota e sequencial.

6.33.2. Visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de faturamento devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial e áreas em geral), grupo de faturamento, tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, tipo de tarifa, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados, conforme o regulamento do SAAE de Macaúbas.

### **6.34. Consumo de água**

6.34.1. Consumo lido de um ou mais meses.

6.34.2. Consumo faturado de um ou mais meses.

6.34.3. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de consumo de água devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral), grupo de faturamento, tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, tarifa, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados.

### **6.35. Inadimplência**

6.35.1. Posição do faturamento inadimplente na data presente.

6.35.2. Posição do faturamento inadimplente na data do fechamento.



6.35.3. Posição do consumo lido e inadimplente na data presente.

6.35.4. Posição do consumo lido e inadimplente na data do fechamento.

6.35.5. Posição do consumo faturado e inadimplente na data presente.

6.35.6. Posição do consumo faturado e inadimplente na data do fechamento.

6.35.7. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de inadimplência devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral), grupo de faturamento, tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados.

### **6.36. Hidrometria**

6.36.1. Relação de hidrômetros considerando período de instalação, de fabricação.

6.36.2. Troca de hidrômetros contendo a média das leituras antes e depois da troca/instalação, num intervalo de tempo escolhido e por um período de meses a ser considerado antes e depois da troca.

6.36.3. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de hidrometria devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral), vazão nominal, vazão máxima e limites de vazões, data de fabricação.

### **6.37. Rotas e grupos de rotas de leitura**

6.37.1. Grupos de leitura.

6.37.2. Rotas de leitura.

6.37.3. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de rotas de leitura devem contemplar as rotas cadastradas, os grupos e o sequenciamento de leitura de cada rota.

6.37.4. Ter a crítica de conferências das leituras para verificação

### **6.38. Relação de unidades comerciais**

6.38.1. Relação de unidades comerciais com suas economias e categorias;

6.38.2. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de unidade comerciais devem contemplar regiões de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral...), tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, situação da ligação de água e/ou esgoto e grupo de faturamento.

### **6.39. Macro e Micro medição**





6.39.1. Consumo lido dos macromedidores e a diferença para mais ou para menos da soma das micro leituras das unidades comerciais contidas nas DMCs, no mesmo intervalo de tempo entre as leituras dos macromedidores.

6.39.2. As visões mínimas para filtrar os dados que formarão o mapa temático de Macro e Micro medição devem contemplar a zona de abastecimento (DMCs), faixa de consumo e intervalo de data que contém leitura dos macromedidores associados às DMCs.

#### **6.40. Relatórios Gerenciais**

Adicionalmente a ferramenta de geração de relatório, a solução ofertada deverá fornecer um conjunto de relatórios gerenciais e painéis de controle (dashboards) que já devem estar disponibilizados no momento da implantação. Dessa forma a solução ofertada deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios:

6.40.1. Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de cliente e tipo de compensação.

6.40.2. Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas.

6.40.3. Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada.

6.40.4. Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido.

6.40.5. Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados.

6.40.6. Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento.

6.40.7. Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta.

6.40.8. Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa.

6.40.9. Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso.

6.40.10. Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados.

6.40.11. Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários.

6.40.12. Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos.

6.40.13. Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados.



- 6.40.14. Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados.
- 6.40.15. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade.
- 6.40.16. Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente.
- 6.40.17. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período.
- 6.40.18. Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa.
- 6.40.19. Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados.
- 6.40.20. Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento.
- 6.40.21. Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes.
- 6.40.22. Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento.
- 6.40.23. Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento.
- 6.40.24. Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de clientes.
- 6.40.25. Disponibilizar relatório detalhado apresentando hidrômetros que se encontram duplicados no sistema.
- 6.40.26. Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros.
- 6.40.27. Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicatas na própria prefeitura.
- 6.40.28. Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade.
- 6.40.29. Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras.
- 6.40.30. Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura.
- 6.40.31. Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança.
- 6.40.32. Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido.



- 6.40.33. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social.
- 6.40.34. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas.
- 6.40.35. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto.
- 6.40.36. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados.
- 6.40.37. Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos.
- 6.40.38. Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte.
- 6.40.39. Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixas de documentos de dívida ativa. Orçamentária e intra orçamentária
- 6.40.40. Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa. Orçamentária e intra orçamentária
- 6.40.41. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança.
- 6.40.42. Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças.
- 6.40.43. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores.
- 6.40.44. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes.
- 6.40.45. Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período.
- 6.40.46. Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas.
- 6.40.47. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras.
- 6.40.48. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados.
- 6.40.49. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos.
- 6.40.50. Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança.
- 6.40.51. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores.



- 6.40.52. Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança.
- 6.40.53. Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis.
- 6.40.54. Disponibilizar relatório detalhado de faturamento por conta contábil.
- 6.40.55. Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta.
- 6.40.56. Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança.
- 6.40.57. Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão.
- 6.40.58. Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis.
- 6.40.59. Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis.
- 6.40.60. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas.
- 6.40.61. Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes.
- 6.40.62. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis.
- 6.40.63. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento.
- 6.40.64. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento.
- 6.40.65. Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia-a-dia de parcelas quitadas a vista.
- 6.40.66. Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas.
- 6.40.67. Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito.
- 6.40.68. Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança.
- 6.40.69. Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agencia invalida, conta corrente inválida.
- 6.40.70. Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira.
- 6.40.71. Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas.



- 6.40.72. Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras.
- 6.40.73. Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento.
- 6.40.74. Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores.
- 6.40.75. Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado.
- 6.40.76. Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade.
- 6.40.77. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos.
- 6.40.78. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.40.79. Disponibilizar relatório detalhado do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.40.80. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.40.81. Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro.
- 6.40.82. Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes “federais” que sofrem incidência de impostos.
- 6.40.83. Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas.
- 6.40.84. Disponibilizar histograma de consumo por faixa e categoria a cada m3.
- 6.40.85. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.40.86. Disponibilizar relatório demonstrativo contábil.
- 6.40.87. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período.



6.40.88. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias.

6.40.89. Disponibilizar relatório detalhado do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias.

6.40.90. Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período.

6.40.91. Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água e/ou esgoto, discriminados por cliente e motivo.

6.40.92. Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo.

6.40.93. Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade e usuário do sistema.

6.40.94. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras, que são isentas da cobrança do consumo de água e/ou esgoto, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção.

6.40.95. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período parametrizável.

6.40.96. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências.

6.40.97. Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude.

6.40.98. Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas.

6.40.99. Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos.

6.40.100. Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução.

6.40.101. Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal.

6.40.102. Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário.





6.40.103. Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas.

6.40.104. Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas.

6.40.105. Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora.

6.40.106. Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação.

6.40.107. Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora.

6.40.108. Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por clientes, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes.

6.40.109. Disponibilizar relatório sintético das ligações de água e esgoto por situação e categoria.

6.40.110. Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria.

6.40.111. Disponibilizar relatório sintético das economias de água e esgoto por situação e categoria.

6.40.112. Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria.

6.40.113. Possibilitar que no momento do cadastramento de nova unidade possa ser emitida Termo de o de Adesão ao Serviços de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.

6.40.114. Possibilitar que no momento do parcelamento, seja emitido Termo de Confissão de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.

6.40.115. Possibilitar o parcelamento de Faturas e Dividas em faturas de parcelamento ou em eventos para serem lançados nas faturas normais de água do consumidor.

6.40.116. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais.

6.40.117. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais.

6.40.118. Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água.

6.40.119. Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para



análises laboratoriais.

6.40.120. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais.

6.40.121. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento dos parâmetros de qualidade da água.

6.40.122. Disponibilizar relatório de acompanhamento de coleta de material para análises laboratoriais.

6.40.123. Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais.

6.40.124. Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade.

6.40.125. Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta.

6.40.126. Relatório de comparação de micromedição por mês de no mínimo 6 meses, por rota, setor e ligação.

6.40.127. Disponibilizar relatório detalhado de ligações e economias por categoria.

6.40.128. Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores.

6.40.129. Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização.

6.40.130. Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista.

6.40.131. Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade.

6.40.132. Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor, rota ou quadra.

6.40.133. Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas.

6.40.134. Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas.

6.40.135. Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual.

6.40.136. Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo ou abaixo da média.



- 6.40.137. Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise.
- 6.40.138. Disponibilizar relatório detalhado para que sejam revisadas as leituras que ficaram retidas para análise.
- 6.40.139. Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual.
- 6.40.140. Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média.
- 6.40.141. Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas.
- 6.40.142. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados.
- 6.40.143. Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento.
- 6.40.144. Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços.
- 6.40.145. Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais.
- 6.40.146. Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe.
- 6.40.147. Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas.
- 6.40.148. Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas.
- 6.40.149. Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas.
- 6.40.150. Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros.
- 6.40.151. Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro.
- 6.40.152. Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a todos os serviços cadastrados.
- 6.40.153. Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos.
- 6.40.154. Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados.



- 6.40.155. Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail, online.
- 6.40.156. Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica.
- 6.40.157. Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra.
- 6.40.158. Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram.
- 6.40.159. Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código.
- 6.40.160. Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados.
- 6.40.161. Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada.
- 6.40.162. Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados.
- 6.40.163. Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados.
- 6.40.164. Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução).
- 6.40.165. Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados.
- 6.40.166. Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período.
- 6.40.167. Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m) e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado.
- 6.40.168. Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial.
- 6.40.169. Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo.
- 6.40.170. Disponibilizar relatório geral parametrizável de faturamento detalhado, por economias, categorias, tipo de serviço, faixa de consumo, entre outros eventos.
- 6.40.171. Possibilitar a criação de novos relatórios parametrizáveis, com a utilização de gerador de relatórios.

**6.41. B.I. (Business Intelligence)**



A solução ofertada deverá fornecer um módulo de B.I. (Business Intelligence) totalmente integráveis aos demais sistemas de gestão comercial e operacional (atendimento, medição, faturamento, arrecadação, contabilidade, cobrança, laboratório e execução de serviços), permitindo a gestão integrada dos componentes do abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, que funcione com uma ferramenta de construção de soluções de visualização de dados, voltada para facilidade de integração sendo que a configuração e implantação desse módulo será de responsabilidade da proponente e deve ser implantado em conjunto com o os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

6.41.1. Disponibilizar um gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e sub-relatórios, com uso de gráficos a serem definidos e criados pelos próprios usuários. Sendo que deve ser possível gerar relatórios para apresentar dados de forma gráfica, ou em tabelas e também deverá ser possível definir filtros dinâmicos para os relatórios e ainda todos os relatórios deverão permitir ser exportados para arquivos em formato Excel ou PDF.

6.41.2. Disponibilizar ferramenta para análise de dados em cubos OLAP (on-line analytic processing), sendo que a ferramenta disponibilizada deverá possibilitar que os usuários possam elaborar qualquer cubo, porém já deverá estar disponível na ferramenta os cubos gerenciais que permitam analisar dados referente aos contextos: (posição do fechamento do faturamento, posição fechamento arrecadação, cadastro de unidades de consumo, parque de hidrômetros, pagamentos, inadimplência, serviços executados).

6.41.3. Ferramenta para mineração de dados.

6.41.4. Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards).

6.41.5. A solução deverá possuir um Dashboard que apresentará várias métricas de análises de projetos, facilitando a determinação de prioridades e de decisões gerenciais.

6.41.6. O Dashboard da solução deverá ser configurável para exibir diferentes visões a diferentes usuários, de acordo com seus níveis de autorização.

6.41.7. O Dashboard de utilização também deverá prover estatísticas históricas.

6.41.8. A solução deverá possuir um painel de análise de dados que permita executar várias visualizações de pesquisas de Business Intelligence pertencentes ao sumário das análises de múltiplos projetos e exibi-las em diversas configurações pré-definidas.

6.41.9. Disponibilizar um conjunto de ferramentas que possibilite garantir o cadastro e a manutenção de indicadores gerenciais, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário criar e atualizar a qualquer tempo seus indicadores, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

6.41.9.1. Criar indicadores gerenciais que poderão ser compostos por variáveis que representem dados que são mantidos pela solução ofertada ou por sistemas externos ou ainda que possam ser informados manualmente pelos usuários.

6.41.9.2. O usuário deverá ter a possibilidade de definir os parâmetros da fórmula de cálculo do



indicador, manuais ou de sistema, as suas metas e o seu modo de apresentação, na forma tabular ou gráfica. Para a construção da fórmula, a solução ofertada deverá aceitar operadores matemáticos diversos, recurso para seleção de informações integrantes da base de dados do sistema e cadastro de parâmetros manuais.

6.41.9.3. Disponibilizar recurso para cadastro manual de parâmetros, que irão compor determinado indicador, podendo informar o código, a descrição, a unidade de medida, a periodicidade e o responsável pela inserção dos dados. Sendo que nesse caso a solução ofertada deverá disponibilizar de forma automática uma tela para inserção dos valores dos parâmetros manuais que foram criados.

6.41.9.4. Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro dos indicadores, onde deverá ser possibilitado ao usuário mecanismos para construção de fórmulas, utilizando parâmetros de formas manuais e de sistema, operadores matemáticos e mais as informações e definições de código e nome do indicador, periodicidade, descrição, unidade de medida, casas decimais (precisão), valor de referência, metas intermediárias em datas e valores predefinidas para acompanhamento.

6.41.9.5. Disponibilizar recurso que gerencie o fechamento periódico dos indicadores, conforme a frequência correspondentemente cadastrada, registrando os dados automaticamente. Para parâmetros manuais, o sistema deverá verificar se os valores foram preenchidos antes do fechamento e notificar aos usuários responsáveis inserção dos valores caso necessário.

6.41.9.6. Disponibilizar recurso que possibilite emitir relatório com os indicadores gerenciais gerados, permitindo ainda a visualização gráfica dos indicadores e também que o usuário configure seu relatório, ou seja, possa definir quais os indicadores devem compor o relatório.

6.41.9.7. Disponibilizar recurso que possibilite a geração de um dashboard com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados.

6.41.9.8. Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada. A solução ofertada deverá fornecer de forma prévia, já cadastrado e configurado no momento da implantação todos os indicadores previstos no SNIS/SINISA conforme glossário e relação disponibilizada no site [www.snis.gov.br](http://www.snis.gov.br).

6.41.10. A ferramenta de B.I. deverá permitir a flexibilização de painéis e tabelas e ter possibilidade de integração com os demais sistemas instalados na autarquia.

6.41.11. A ferramenta de B.I. deverá possuir relatório ou análise de fraudes, que utilize das informações já existentes na base de dados, para apontar possíveis situações de fraude.

6.41.12. A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:

6.41.13. Painel de Arrecadação, com as seguintes informações:

6.41.13.1. Classificação Contábil ou Comercial.

6.41.13.2. Referência de Arrecadação.

6.41.13.3. Ano de Arrecadação.

6.41.13.4. Referência de Documentos.

6.41.13.5. Ano de Documentos.

6.41.13.6. Arrecadação por Bairro.

6.41.13.7. Arrecadação por Categoria.

6.41.13.8. Arrecadação por Grupo de Faturamento.

6.41.13.9. Arrecadação por Setor de Faturamento.





- 6.41.13.10. Evolução de Arrecadação.
- 6.41.13.11. Arrecadação por Tipo de Cobrança.
- 6.41.13.12. Arrecadação por canal.
- 6.41.13.13. Arrecadação por Referência de Faturamento.
- 6.41.13.14. Performance de Arrecadação por Débito Automático.
- 6.41.13.15. Comparativo de Arrecadação.
- 6.41.14. Painel de Atendimento com as seguintes informações:
  - 6.41.14.1. Referência.
  - 6.41.14.2. Grupo de Faturamento.
  - 6.41.14.3. Setor de Faturamento.
  - 6.41.14.4. Bairro/Rota.
  - 6.41.14.5. Quantidade de Atendimento por horário.
  - 6.41.14.6. Quantidade de Atendimento por Atendente.
  - 6.41.14.7. Quantidade de Atendimento por Canal.
  - 6.41.14.8. Quantidade de Atendimento por Serviço.
  - 6.41.14.9. Serviço por Tempo Total de Espera.
  - 6.41.14.10. Quantidade de Serviços.
  - 6.41.14.11. Tempo Médio.
  - 6.41.14.12. Tempo Médio Atendimento Normal/Prioritário.
  - 6.41.14.13. Painel de Cobrança com as seguintes informações:
    - 6.41.14.14. Negociação de Débito por Referência.
    - 6.41.14.15. Negociação de Débito por Categoria.
    - 6.41.14.16. Negociação de Débito por Bairro.
    - 6.41.14.17. Negociação de Débito por Tipo de Parcelamento.
    - 6.41.14.18. Negociação de Débito por Setor e Rota
    - 6.41.14.19. Valor Médio das Parcelas.
    - 6.41.14.20. Valor Total Parcelado.
    - 6.41.14.21. Comunicado de Débito por Referência.
    - 6.41.14.22. Comunicado de Débito por Categoria.
    - 6.41.14.23. Comunicado de Débito por Bairro/Rota.
    - 6.41.14.24. Comunicado de Débito por Tipo de Parcelamento.
    - 6.41.14.25. Comunicado de Débito por Setor.



- 6.41.14.26. Quantidade de Avisos.
- 6.41.14.27. Quantidade de inscritos em Dívida Ativa.
- 6.41.14.28. Quantidade de inscritos em Dívida Ativa por referência e categoria.
- 6.41.14.29. Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Valor.
- 6.41.14.30. Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Quantidade.
- 6.41.14.31. Gráficos estilo árvores por situação da Dívida Ativa.
- 6.41.15. Painel de Faturamento com as seguintes informações:
  - 6.41.15.1. Faturamento por Referência.
  - 6.41.15.2. Faturamento por Categoria.
  - 6.41.15.3. Faturamento por Bairro/Rota.
  - 6.41.15.4. Faturamento por Tipo de Parcelamento.
  - 6.41.15.5. Faturamento por Setor.
  - 6.41.15.6. Evolução do Faturamento.
  - 6.41.15.7. Faturamento por Tipo de Cliente.
  - 6.41.15.8. Faturamento por Faixa e Categoria de Consumo.
  - 6.41.15.9. Faturamento por Tipo de Serviço.
  - 6.41.15.10. Faturamento por Tipo de Eventos.
  - 6.41.15.11. Quantidade de Clientes.
  - 6.41.15.12. Quantidade de Unidades por Categoria de consumo.
  - 6.41.15.13. Total de Ligações.
  - 6.41.15.14. Total de Economias.
  - 6.41.15.15. Gráficos de ligações e economias.
  - 6.41.15.16. Detalhes de Faturas Emitidas.
- 6.41.16. Painel de Medição com as seguintes informações:
  - 6.41.16.1. Leituras por Referência.
  - 6.41.16.2. Leituras por Categoria.
  - 6.41.16.3. Leituras por Bairro/Rota.
  - 6.41.16.4. Leituras por Tipo de Parcelamento.
  - 6.41.16.5. Faturamento por Setor/Rota.
  - 6.41.16.6. Quantidade de Leituras.
  - 6.41.16.7. Leituras x Ocorrências.
  - 6.41.16.8. Leituras x Referência.



- 6.41.16.9. Erros de Leituras.
- 6.41.16.10. Mapa de Leituras com Crítica.
- 6.41.16.11. Informações de Críticas.
- 6.41.16.12. Críticas por Rota/Setor.
- 6.41.16.13. Volume Faturado.
- 6.41.16.14. Análise de Perdas.
- 6.41.16.15. Volume distribuído x Micromedido x perdas.
- 6.41.16.16. Consumo Micro medido.
- 6.41.16.17. Consumo Macro medido.
- 6.41.16.18. Informações gerais do parque de hidrômetro (idade, tempo de instalação, tipo de hidrômetro, diâmetro, quantidade medida, movimentação, etc).
- 6.41.17. Painel Operacional com as seguintes informações:
  - 6.41.17.1. Serviços por Referência.
  - 6.41.17.2. Serviços por Categoria.
  - 6.41.17.3. Serviços por Bairro/Rota.
  - 6.41.17.4. Serviços por Equipe, veículo e equipamentos.
  - 6.41.17.5. Serviços por Período.
  - 6.41.17.6. Serviços por setor de execução.
  - 6.41.17.7. Mapa dos Prazos.
  - 6.41.17.8. Serviços Dentro e Fora do Prazo.
  - 6.41.17.9. Números de Ordem de Serviço.
  - 6.41.17.10. Tempos de Deslocamento.
  - 6.41.17.11. Tempo de Execução por serviço e geral.
  - 6.41.17.12. Tempo de espera para início da Execução.
- 6.41.18. Painel de Indicadores Estratégicos com as seguintes informações:
  - 6.41.18.1. Semáforo Gerencial.
  - 6.41.18.2. Eficácia dos Indicadores.
  - 6.41.18.3. Indicadores Orçamentários.
  - 6.41.18.4. Consumo de energia elétrica por equipamento.
  - 6.41.18.5. Consumo de combustível por veículo e equipamentos.
  - 6.41.18.6. Indicadores Faturamento.
  - 6.41.18.7. Indicadores de Compras.
  - 6.41.18.8. Indicadores de Projetos.



- 6.41.18.9. Indicadores de Produção de Água.
- 6.41.18.10. Indicadores de Serviço.
- 6.41.18.11. Indicadores de Perdas de Água.
- 6.41.18.12. Indicadores de Operação de Esgoto.
- 6.41.18.13. Indicadores de Recursos Humanos.
- 6.41.19. Funcionalidades:
  - 6.41.19.1. Possuir licença de Uso para no mínimo 2(dois) usuários.
  - 6.41.19.2. Permitir a distribuição automatizada e publicação ilimitada em formato PDF.
  - 6.41.19.3. Permitir que todos os componentes sejam mantidos, administrados e utilizados como uma solução única.
  - 6.41.19.4. Possuir interface 100% Web para visualização das aplicações.
  - 6.41.19.5. A ferramenta não deve possuir restrições de escalabilidade, tais como limitação do número de dimensões em um modelo.
  - 6.41.19.6. Permitir que todos os dados extraídos do ambiente transacional fiquem armazenados no próprio servidor da aplicação, sem a necessidade de utilização de Armazém de Dados – Data Warehouse.
  - 6.41.19.7. Utilizar processamento paralelo (multi-thread) do servidor.
  - 6.41.19.8. Proporcionar ambiente de portal, onde o acesso de qualquer usuário utilize a mesma interface, possibilitando a customização dessa interface única, para que cada usuário possa ter suas preferências atendidas.
  - 6.41.19.9. Permitir conexão com uma fonte de dados OLE DB e/ou usando conexão de dados ODBC.
  - 6.41.19.10. Permitir que as aplicações acessem, simultaneamente, dados de arquivos nos formatos XML, XLS e tabelas de banco de dados acessíveis pelos padrões ODBC e OLEDB.
  - 6.41.19.11. Permitir análise drill-down em mapas geográficos, de modo que, por interação no próprio mapa, seja possível selecionar áreas geográficas específicas e obter os dados relacionados a essas áreas.
  - 6.41.19.12. Suportar as seguintes funções no processo de ETL: de agregação, numéricas gerais, intervalo, exponenciais e logarítmicas, trigonométricas, hiperbólicas, financeiras, constantes matemáticas, funções sem parâmetros, de contador, de caractere, de mapeamento, condicionais, lógicas, de tratamento de “Null”, de data e hora, de interpretação numérica, para tratamento de formato, de cor e de estatística.
  - 6.41.19.13. Permitir a inclusão de tabelas de valores fixos para criação de dimensões como, por



exemplo, semestres e regiões.

6.41.19.14. Possuir recursos para realizar cargas incrementais sem necessidade de carga total consecutiva.

6.41.19.15. Oferecer relatórios com informações sobre validação de dados recuperados durante a execução dos processos de ETL, bem como de volumes de dados e janelas de tempo de processamento para cada um dos processos executados.

6.41.19.16. Prover acesso a fontes de dados em ambientes Windows Server via driver ODBC ou OLE DB existentes.

6.41.19.17. Prover a possibilidade de chamada de Views diretas do banco de dados nos processos de carga (ETL).

6.41.19.18. Permitir funcionalidades de schedule (agendamento) de processos por eventos, periodicidade ou combinação de ambos, contemplando a possibilidade de integração com outras ferramentas.

6.41.19.19. Os relatórios, dashboards, análise, score cards e alertas são desenvolvidos apenas uma vez e entregues globalmente através de níveis de acesso.

6.41.19.20. A solução deve fornecer todas as funcionalidades de B.I. requeridas através de um único produto, plataforma e arquitetura, que dispense a necessidade de criação de metadados duplicados para utilização de diferentes módulos da plataforma.

6.41.19.21. Possuir mecanismos de indexação de conteúdo que permita otimizar o processo de busca, identificando palavras-chave dentro dos objetos e apresentando os resultados com níveis de relevância.

6.41.19.22. Permitir criar links virtuais entre diferentes estruturas de dados, permitindo gerar informações que cruzem tabelas de banco de dados e arquivos externos, como planilhas por exemplo. A solução deve permitir criar qualquer tipo de relatório (relatórios executivos, dashboards e query ad-hoc).

6.41.19.23. Os metadados de negócio devem poder ser consultados de forma interativa e intuitiva através dos dashboards.

6.41.19.24. O ambiente para geração de todos os tipos de relatórios deve apresentar o mesmo padrão de interface, facilitando a rápida geração de conteúdo.

6.41.19.25. Permitir filtrar, extrair, fazer transformações avançadas e carregar dados a partir de fontes de dados pessoais, como arquivos de texto delimitados, arquivos de registro fixo ou de qualquer extensão do tipo: XML, CSV, TXT, XLS e XLSX.

6.41.19.26. Possuir a capacidade de impressão de todas as informações visíveis pelo usuário na



elaboração de relatórios com os mesmos layouts exibidos na tela.

6.41.19.27. Permitir a criação de colunas condicionais (if-then-else) por meio gráfico e sem a necessidade de codificação.

6.41.19.28. Permitir a criação de relatórios em formato multi-página, possibilitando a integração de textos, gráficos, tabelas, imagens, mapas e arquivos não estruturados, sem a necessidade de desenvolvimento adicional.

6.41.19.29. Possibilitar a exploração off-line (desconectado do ambiente web) para transporte e análises, se necessário.

6.41.19.30. A formatação dos relatórios deve ser realizada através de point and click (apontar e clicar) e drag and drop (arrastar e soltar), sem a utilização de codificação ou programação.

6.41.19.31. Possuir uma arquitetura única para visualização, geração de queries, análises e criação de relatórios, permitindo a reutilização dos componentes desenvolvidos por outros usuários.

6.41.19.32. Permitir a criação de queries federadas - uma query acessando dados de múltiplas origens de dados de fornecedores distintos - dentro de um mesmo relatório.

6.41.19.33. Possuir ajuste automático de layout quando objetos são modificados, inseridos ou excluídos.

6.41.19.34. A solução permite a análise desde o nível consolidado até o detalhado (drill down).

6.41.19.35. Criar, de forma automática, agrupamentos especiais de tempo (pelo menos Acumulado do Ano, Acumulado do Ano anterior, Mês corrente e Último mês).

6.41.19.36. O processamento das análises é realizado no servidor, sem nenhum tipo de processamento no desktop.

6.41.19.37. Permitir análises que envolvam diferentes visualizações em uma mesma tela (gráficos e tabelas), onde as alterações em uma das visualizações reflitam automaticamente nas demais.

6.41.19.38. Permitir efetuar cálculos durante a análise, criando indicadores temporários que não estão presentes em estruturas do tipo OLAP (colunas calculadas).

6.41.19.39. Permitir que análises criadas pelos usuários finais sejam transformadas ou salvas em relatórios avançados ou dashboards sem necessidade de reconstrução da consulta, cálculos e filtros já existentes.

6.41.19.40. Nos dashboards criados pelos usuários finais é possível alterar o tipo de gráfico em tempo de execução, sem a necessidade de editá-lo.

6.41.19.41. Permitir ao usuário final criar seus dashboards a partir de múltiplos relatórios, com consultas a dados em bases diferentes.

6.41.19.42. Disponibilizar o uso de aplicações em dispositivos móveis (Tablets e Smartphones),





com sistemas operacionais iOS e Android.

- 6.41.19.43. Permitir que sejam executados relatórios que possuam filtros do tipo prompt a partir smartphone.
- 6.41.19.44. Possuir tecnologia que adapte os relatórios existentes a cada smartphone de acordo com suas características peculiares evitando assim novos desenvolvimentos.
- 6.41.19.45. Possuir recurso de drill-down/up na visualização de relatórios e dashboards via dispositivos móveis.
- 6.41.19.46. Permitir distribuir relatórios a usuários de smartphone.
- 6.41.19.47. A solução não deverá possuir limitação para o crescimento do número de usuários.
- 6.41.19.48. Permitir que o usuário final crie em tempo real uma área de simulação particular, através de sua própria interface, copiando os dados existentes.
- 6.41.19.49. Permitir que as simulações realizadas nas áreas particulares dos usuários sejam definidas como definitivas e públicas para os demais usuários.
- 6.41.19.50. Possuir funcionalidades que facilitem simulações através de acréscimos / decréscimos de valores em quantidades ou percentuais.
- 6.41.19.51. A solução permite a visualização de dashboards interativos de forma offline, sem a necessidade de instalação de softwares ou plug-ins nas estações dos usuários.
- 6.41.19.52. Os dashboards off-line devem possuir recursos de drill-down, seleção de filtros, seleção de botões e interação com mapas.
- 6.41.19.53. Possibilitar aos usuários finais que criem seus próprios dashboards a partir de conteúdos já existentes.
- 6.41.19.54. Permitir que os usuários finais personalizem os dashboards alterando os tipos de gráficos, paleta de cores, inclusão de campos calculados, filtros e alterar a classificação dos dados.
- 6.41.19.55. Permitir a exportação dos componentes do dashboard para formatos Excel e PDF.
- 6.41.19.56. Permitir que o usuário adicione comentários nos gráficos dos dashboards ou nas
- 6.41.19.57. linhas, colunas e células das tabelas de dados apresentadas nos dashboards.
- 6.41.19.58. Permitir que o usuário adicione filtros ao dashboard, que detecta automaticamente todas informações convergentes ao filtro definido e aplica a seleção do usuário a essas consultas do dashboard.
- 6.41.19.59. Permitir a inclusão de filtros do tipo "slider" com a possibilidade de definição de intervalos ou valor único.
- 6.41.19.60. Permitir a visualização de dashboards com qualquer conteúdo disponível na plataforma de B.I., incluindo gráficos estatísticos, gráficos com atualização em tempo real, análises



“what-if” e outras consultas “ad-hoc” existentes no B.I.

6.41.19.61. Possibilitar controle centralizado de segurança para atribuição de privilégios para os diferentes níveis e perfis de usuário.

6.41.19.62. Possuir estrutura de segurança aplicada a grupos de usuários e usuários distintos, para acesso aos dados e relatórios.

6.41.19.63. Possuir módulo de auditoria próprio que apresente informações sobre conexões de usuários, tentativas de conexão com sucesso e falha e os acessos aos conteúdos disponíveis na aplicação.

6.41.19.64. Possuir integração direta com LDAP e Active Directory, com a finalidade de aproveitar as estruturas de segurança e conexão existentes na rede "Single Sign- On".

6.41.19.65. Permitir a exclusão ou remoção de todos os dados da base de dados, todavia mantendo a respectiva estrutura e layout.

6.41.19.66. A solução deve permitir configuração de comunicação segura padrão SSL.

6.41.19.67. Permitir a escolha do idioma de preferência do usuário, inclusive o idioma.

6.41.19.68. Português (Brasil). A alteração deverá afetar não só o idioma da interface com o usuário, mas como também o da ajuda on-line.

6.41.19.69. Prover ajuda on-line, bem como manual de usuário em português. 3.2 Licença perpétua para desenvolvedores e usuários avançados (Item 2).

6.41.19.70. Permitir ao usuário avançado, bem como ao desenvolvedor (de TI), criarem suas próprias consultas, análises, variáveis, seus próprios objetos, tais como layout de relatórios e tratamento de fórmulas matemáticas, estatísticas e financeiras, etc.

6.41.19.71. Permitir portabilidade das aplicações de modo que as mesmas possam ser executadas em computadores pessoais, como em modo off-line.

6.41.19.72. Possibilitar a definição de hierarquias de dimensões.

6.41.19.73. Prover a customização da apresentação de layout de telas, relatórios, gráficos e painéis pela escolha de cores e formatação, de maneira personalizada.

6.41.19.74. Permitir a construção de diversos tipos de gráficos, tais como gráficos de barra, pizza, linha, mostrador, radar, blocos, dispersão, área, 2D, 3D, bolhas, funil, combinado, quadrantes e pivot tables, dentre outros.

6.41.19.75. Possuir funcionalidade de agregação, ordenação, ranking e sumarização de indicadores existentes nas bases de dados relacionais, sem a necessidade de customização ou desenvolvimento adicional.

6.41.19.76. Possuir de forma nativa, sem a utilização de funções em relatórios, a funcionalidade



de cálculo automático de tendências dos indicadores com base em comparação de resultados entre período corrente com os períodos anteriores.

6.41.19.77. Permitir a formatação dos relatórios sem a necessidade de navegações, de mudar de páginas e sem a utilização de codificação ou programação.

6.41.19.78. Prover o suporte a fórmulas, filtros e consultas sem armazenamento físico de dados.

6.41.19.79. Permitir a criação de ranking, classificações e simulações sem a necessidade de integração com outra ferramenta.

6.41.19.80. Permitir que as métricas possam ser definidas da forma como o negócio, independentemente do modelo físico.

6.41.19.81. A solução deverá possuir recurso para construir aplicações de análise de dados que possibilitem a criação de funcionalidades como: painel de controle integrado (dashboard), indicadores chave do negócio (KPI), previsões e simulações.

6.41.19.82. Permitir que os objetos gráficos de análise mostrem vários aspectos do crescimento e as tendências usando o recurso de alteração rápida em um único design de gráfico apresentando várias perspectivas sobre um conjunto de fatos em um único objeto que de forma a economizar espaço dentro de um dashboard e que seja de fácil de utilização.

6.41.19.83. Permitir busca através de pesquisa de palavras relevantes, em qualquer ordem, obtendo-se resultados globais associados a todo o conjunto de dados.

6.41.19.84. Permitir a seleção e combinação de filtros para todos os campos disponíveis no modelo de dados, com reflexo imediato em todos os objetos da aplicação, quer sejam gráficos, tabelas, mapas, painéis de controle, indicadores etc.

6.41.19.85. Permitir o refinamento da seleção diretamente nos objetos da aplicação, tais como gráficos, tabelas, mapas, painéis de controle, indicadores etc.

6.41.19.86. Permitir a utilização de expressões lógicas (maior, menor, igual a, diferente de) para seleção de filtros.

6.41.19.87. Permitir exportar os dados dos relatórios nos formatos HTML, PDF, Microsoft Excel e CSV.

6.41.19.88. Ser capaz de integrar os dados dos mais variados departamentos da empresa como atendimento, contabilidade, recursos humanos, compras, entre outros, o ERP permitindo um maior número de informações sobre o negócio sejam reunidas.

## **6.42. Manutenção e Suporte Técnico**



A proponente deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela proponente deverão ser cumpridos no mínimo os seguintes requisitos:

6.42.1. A proponente deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

6.42.2. Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.

6.42.3. Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada.

6.42.4. Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto.

6.42.5. As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas às exigências legais, deverá ser implementada pela proponente mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a proponente vencedora deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações, etc.

6.42.6. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes.

6.42.7. Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela proponente, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

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

6.42.9. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos



problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte.

6.42.10. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas.

6.42.11. Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

6.42.12. Acordo de Níveis de Serviço (SLA – Service Level Agreement) de Suporte Técnico.

6.42.13. O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correções de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes metas e indicadores:

#### 6.43. Níveis de impacto

O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

**Prazo de Solução:** refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:

| Nível de Impacto | Descrição                                                                                                                                                                 |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Baixo            | Quando há uma pequena perda de produtividade de um usuário.                                                                                                               |
| Médio            | Quando há perda significativa de produtividade de um ou mais usuários.                                                                                                    |
| Alto             | Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc. (usuário crítico, atividade crítica) |

Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo requerente ou na falta do mesmo apontar, seja feito pelo analista de suporte da proponente.

#### 6.44. Níveis de prioridade

Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 05 (cinco) níveis de prioridade, conforme tabela a seguir:

#### CRITICIDADE DO PROCESSO

| NÍVEL DE IMPACTO | Alta | Média | Baixa |
|------------------|------|-------|-------|
|------------------|------|-------|-------|



|              |   |   |   |
|--------------|---|---|---|
| <b>Alto</b>  | 1 | 2 | 3 |
| <b>Médio</b> | 2 | 3 | 4 |
| <b>Baixo</b> | 3 | 4 | 5 |

#### 6.45. Níveis de severidade

Em função deste cruzamento de criticidade e nível de impacto resulta o nível de severidade das ocorrências e incidentes, para os quais os níveis de serviço se aplicam conforme tabela abaixo:

| <b>Severidade</b> | <b>Prazo de solução (horas úteis, de Seg. a Sex, das 08:00 às 17:00hs)</b> |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | 1 horas                                                                    |
| 2                 | 2 horas                                                                    |
| 3                 | 4 horas                                                                    |
| 4                 | 11 horas                                                                   |
| 5                 | 24 horas                                                                   |

#### 6.46. Documentação

A proponente deve fornecer e manter atualizada a documentação da solução ofertada, sendo que a documentação mínima exigida é:

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

#### 6.47. Treinamento

A proponente deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária e deverá abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada. A Autarquia disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deve obrigatoriamente contemplar:





6.47.1. A proponente deverá oferecer um ambiente de plataforma web de pré-treinamento, onde durante a implantação deverá estar disponível antes do treinamento presencial para todos os usuários selecionados pela autarquia para realizarem o treinamento virtual de todos os módulos do sistema.

6.47.2. A proponente será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros.

6.47.3. A proponente deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. Sendo que a proponente deverá arcar com despesas de hospedagem, transporte e alimentação do instrutor.

6.47.4. A proponente deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento.

6.47.5. A proponente deverá fornecer capacitação específica para a equipe da Autarquia, referente à administração do sistema, ferramentas de B.I., gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados.

6.47.6. A proponente deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas.

#### **6.48. Implantação Sistema**

A proponente deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos:

6.48.1. A proponente deverá disponibilizar equipe técnica formada por um ou mais especialistas na solução ofertada que deverá ser designado para atuar presencialmente na sede da Autarquia, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os usuários e profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários.

6.48.2. A proponente será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada.

6.48.3. As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da proponente.



6.48.4. A proponente deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de usuários e TI da Autarquia serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados.

6.48.5. Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias, devem ser feitas pela proponente, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

6.48.6. O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta licitação, deverá ser de até 60 (sessenta) dias, a partir da data da assinatura do contrato.

6.48.7. A proponente deverá disponibilizar por no mínimo por 30 dias após a implantação, dois técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema.

## **7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

7.2. A empresa vencedora deverá realizar prova de conceito.

7.3. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

7.4. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

7.5. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

7.5.1. Será exigido atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando que a empresa forneceu ou está fornecendo, a contento, objeto pertinente e compatível com o descrito nesta licitação.

7.5.2. O Atestado deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante e descrição clara dos serviços prestados



## **8. DA PROVA DE CONCEITO E HOMOLOGAÇÃO**

8.1. O proponente classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para a realização da PROVA DE CONCEITO, de conformidade com o art. 17, §3º, da Lei 14.133/2021 e com o Anexo I deste Termo de Referência, presencialmente na sede do SAAE Macaúbas, localizada a Rua Dr Manoel Vitorino, s/n, Bairro Centro, Macaúbas – BA, em até 5 (cinco) dias após a convocação, com o objetivo exclusivo de comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos descritos no Termo de Referência.

8.2. O SAAE Macaúbas designará uma Comissão composta por servidores com conhecimento técnico que acompanhará o Contratada em todas as etapas da prova.

8.3. A Comissão Avaliadora conduzirá a Prova de Conceito estritamente de acordo com o roteiro, os requisitos, a metodologia, a pontuação, a classificação de essencialidade e os critérios de aprovação previamente estabelecidos neste Termo de Referência e em seu Anexo.

8.3.1. É vedada à Comissão a criação, inclusão, exclusão ou alteração de critérios, requisitos ou métodos de avaliação após a publicação do edital.

8.3.2. Antes do início da demonstração, a Comissão apresentará aos participantes a sequência de execução dos testes, sem alterar o conteúdo material do roteiro previamente publicado.

8.4. A Comissão designada para avaliação elaborará a Prova de Conceito, definindo e detalhando de que maneira serão demonstrados todos os itens elencados acima.

8.5. A data e horário serão previamente agendados pelo Contratante.

8.6. A Contratada é responsável por toda infraestrutura necessária para a apresentação dos testes. Podendo, sob prévio alinhamento, utilizar-se de uma das salas do SAAE Macaúbas, que contam com sistema de áudio, vídeo e computador conectado à Internet, porém neste caso a contratada não poderá alegar prejuízo ou desvantagem no funcionamento da solução em razão da infraestrutura disponível.

8.7. As demais licitantes poderão indicar, no máximo, um representante legal e um representante técnico para acompanhar o respectivo teste, mas estes, não poderão manifestar-se durante a prova de conceito, podendo manifestar-se apenas durante a fase de recursos.

8.8. Qualquer interessado poderá acompanhar a realização do teste de conformidade, sendo que durante o teste somente poderão se manifestar a equipe da contratante e o da licitante classificada. Os demais interessados somente poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos.

8.9. A critério da equipe técnica do SAAE Macaúbas, poderão ser requisitadas comprovações e execução de testes adicionais para dirimir eventuais dúvidas quanto ao atendimento de quaisquer outros requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência e anexos.

8.10. Não será aprovada a proponente que não atingir os requisitos mínimos da PROVA DE CONCEITO, ou que não a apresentar no prazo estabelecido.

8.11. O ambiente do software hospedado para a prova de conceito deve estar em nuvem, simulando um cenário real de trabalho, não será aceito a prova de conceito em ambiente diferente deste, sendo automaticamente desclassificada a proponente.



- 8.12. A base de dados da prova de conceito não deve ferir a Lei 13709, Lei Geral de Proteção dos Dados – LGPD, sendo que essa infração desclassifica automaticamente a proponente.
- 8.13. A base de teste deve possuir ao menos 20.000 (vinte mil) consumidores diferentes.
- 8.14. A avaliação dos itens da prova de conceito leva em consideração todos os requisitos do termo de referência do sistema.
- 8.15. A presente Comissão poderá solicitar quaisquer esclarecimentos ou demonstrações adicionais de qualquer item deste termo de referência.
- 8.16. Caso a licitante classificada não seja aprovada na PROVA DE CONCEITO, a Contratante convocará a licitante subsequente classificada e assim sucessivamente, até a apuração da solução que atenda às exigências do edital.
- 8.17. A licitante será convocada para a Prova de Conceito com antecedência mínima de 5 dias úteis.
- 8.17.1. A duração total da demonstração ficará limitada a 40 horas úteis, distribuídas em até 5 dias úteis, de acordo com cronograma divulgado pela Comissão.
- 8.17.2. O prazo poderá ser suspenso em caso de falha comprovadamente imputável à infraestrutura disponibilizada pela Administração, retomando-se a contagem após o restabelecimento.
- 8.17.3. Falhas relacionadas ao ambiente, à solução ou à infraestrutura de responsabilidade da licitante não suspenderão o prazo, ressalvado caso fortuito ou força maior devidamente comprovado.

## **9. LOCAL DE EXECUÇÃO**

A implantação, instalação e treinamento do sistema deverá ser realizado nas dependências do SAAE de Macaúbas, situado na rua Dr Manoel Vitorino, s/nº, bairro Centro, Macaúbas - BA., CEP: 46.500-000.

## **10. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

- 10.1. O prazo de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema de gestão comercial e operacional, gerencial, B.I. e da base cartográfica, serão de até 60 (sessenta) dias, contados a partir do início da vigência do contrato, cujo cronograma de implantação deverá ser apresentado pela vencedora em até 3 dias após homologação, para aceitação do SAAE e que ensejará na assinatura do contrato.
- 10.2. Os serviços de Locação, Manutenção e Suporte Técnico e Customização do sistema terão início a contar da data de implantação final e liberação para uso do sistema, o prazo de execução será de (12) doze meses, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, respeitadas a vigência decenal, nos termos do artigo 107, da Lei 14.133/21.
- 10.3. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e



níveis de prioridade elencados no item 3.2.28 e seus subitens deste Termo de Referência.

10.4. O serviço de customização deverá ser executado até 60 (sessenta) dias após a ordem de serviço e aprovação do SAAE.

A contratada será responsável pela migração integral:

- consumidores;
- imóveis;
- hidrômetros;
- leituras;
- faturas;
- arrecadação;
- parcelamentos;
- dívida;
- ordens de serviço;
- documentos;
- imagens;
- históricos;
- usuários;
- perfis;
- parametrizações.

Somente será considerada concluída após homologação formal pelo SAAE.

Caso a migração apresente inconsistências capazes de comprometer a continuidade do serviço, deverá existir Plano de Retorno (Rollback), permitindo o restabelecimento temporário da solução anteriormente utilizada até a completa regularização.

## **11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

11.1. A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) ou comissão especial designado(s), que anotarão em registro próprio todas as ocorrências, participando a contratada e determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

## **12. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO**

12.1. A nota fiscal referente aos serviços prestados do mês deverá ser entregue dentro do mês de competência, devendo ser entregue no SAAE sempre até o último dia útil de cada mês, com vencimento no mês subsequente, juntamente as certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

12.2. O pagamento será efetuado até o dia 10 (dez) do mês seguinte a prestação dos serviços.

12.3. O pagamento mensal ficará condicionado ao recebimento e aceite dos serviços pelo fiscal do contrato.

12.4. O fiscal deverá apresentar o relatório de fiscalização dos serviços executados, até o quinto dia útil do mês seguinte.



12.5. A contratada deverá apresentar, quando solicitado, relatório de execução contendo, no mínimo:

- I – índice de disponibilidade da solução;
- II – relação dos chamados abertos no período;
- III – classificação de cada chamado;
- IV – horário de abertura, início do atendimento e solução;
- V – chamados solucionados fora do prazo;
- VI – manutenções realizadas;
- VII – incidentes de segurança ocorridos;
- VIII – interrupções programadas e não programadas;
- IX – providências corretivas adotadas;
- X – demais evidências necessárias à fiscalização.

12.6. A realização do pagamento não implica aceitação definitiva dos serviços nem afasta a responsabilidade da contratada por vícios, falhas, indisponibilidades, incorreções ou descumprimentos posteriormente identificados.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos.

13.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

13.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas.

13.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.

13.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

13.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato.

13.8. Cientificar a procuradoria jurídica do SAAE para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado.

13.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

13.10. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.



13.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

13.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

13.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

13.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A proponente vencedora será obrigatoriamente responsável:

14.1. Fornecer imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados será, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia.

14.2. Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora.

14.3. Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos.

14.4. Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia.

14.5. Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a autarquia.

14.6. Comunicar a Autarquia, preferencialmente à direção e à área de Tecnologia da Informação, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.

14.7. A contratada deverá disponibilizar por um período de no mínimo 30 (trinta) dias após a implantação do sistema, no mínimo dois técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema, preferencialmente aqueles que participaram da conversão da base.

#### **15. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

15.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

15.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

15.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.





15.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

15.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

15.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

15.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

15.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

15.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

15.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

15.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

15.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

15.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **16. DA SUBCONTRATAÇÃO**

16.1. Não será admitida a subcontratação integral nem a transferência da parcela principal do objeto.

16.2. Poderá ser admitida a utilização de provedores de infraestrutura em nuvem, datacenter, comunicação, mensageria, backup, segurança, integração ou outros serviços tecnológicos acessórios, desde que:

I – sejam previamente informados à Contratante;

II – não haja transferência da responsabilidade contratual;

III – sejam observadas as obrigações de segurança, sigilo e proteção de dados;



IV – a contratada permaneça integralmente responsável pela execução, disponibilidade e qualidade da solução.

16.3. A utilização de subcontratados ou suboperadores não estabelecerá vínculo entre estes e o SAAE.

## **17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA DO CONTRATO**

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **18. ESTIMATIVA DE VALOR**

18.1. O valor global estimado da contratação para o período de 12 meses é de **R\$ 131.360,04 (cento e trinta e um mil, trezentos e sessenta reais e quatro centavos)**, conforme pesquisa de preços, mapa comparativo e memória de cálculo juntados ao processo administrativo.

18.2. O valor estimado contempla todos os custos de licenciamento, implantação, migração, conversão, parametrização, treinamento, hospedagem, suporte, manutenção, atualizações, backup, monitoramento, segurança, portabilidade e demais obrigações necessárias à execução integral do objeto.

## **19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

19.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do SAAE Macaúbas.

19.2. A contratação será atendida pelas seguintes dotações

Unidade: 02.14 - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto

Projeto Atividade: 2.145 - Manutenção dos Serviços Administrativos

Elemento de Despesa: 33.90.40.00.1501 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

19.3. As dotações relativas aos exercícios financeiros subsequentes serão indicadas após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento

**Termo de Referência desenvolvido pelo Setor de Faturamento de Contas e Consumo do SAAE de Macaúbas.**

Macaúbas, 23 de Julho de 2026.

Zilvandéia Seixas Batista



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**

FONE: 77-99942-2187

E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

Responsável pelo Setor de Faturamento de Contas e Consumo

### APROVO O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA

APROVO o presente Termo de Referência, cuja finalidade é subsidiar os proponentes de todas as informações necessárias, estando presentes os elementos necessários à identificação do objeto e todos os critérios para participação de forma clara e concisa.

Delcione Oliveira Figueiredo

Diretor do SAAE



## **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **DA PROVA DE CONCEITO (PoC)**

#### **Objetivo**

A Prova de Conceito (PoC) tem por finalidade comprovar que a solução ofertada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende aos requisitos técnicos e funcionais mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, reduzindo riscos de contratação de solução incompatível com as necessidades operacionais do SAAE.

#### **Fundamentação**

A realização da Prova de Conceito encontra respaldo no art. 17, §3º, da Lei nº 14.133/2021, bem como na jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União, quando destinada à comprovação objetiva da aderência da solução ofertada às especificações técnicas do objeto.

#### **Convocação**

A Prova de Conceito será realizada exclusivamente pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar após a fase de julgamento das propostas.

Em caso de reprovação, será convocado o licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

#### **Forma de Realização**

A demonstração deverá ocorrer de forma presencial. O licitante deverá disponibilizar ambiente operacional próprio contendo a solução ofertada em pleno funcionamento, sem utilização de apresentações estáticas, protótipos, vídeos ou simulações.

Não serão aceitas demonstrações realizadas por meio de slides, documentos PDF ou funcionalidades em desenvolvimento.

#### **Comissão Avaliadora**

A avaliação será realizada por comissão designada pela Administração composta por servidores das áreas:

- Comercial;
- Operacional;
- Tecnologia da Informação;
- Fiscalização Contratual.

A comissão registrará em ata todos os procedimentos executados.

#### **Critério de Avaliação**

Serão selecionados requisitos considerados críticos para a operação da Autarquia, extraídos deste Termo de Referência.



A solução deverá demonstrar atendimento mínimo de 90% dos requisitos avaliados.

O não atendimento de qualquer requisito classificado como crítico implicará reprovação.

A solução deverá atender 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como ESSENCIAIS, os quais possuem caráter eliminatório.

Não será admitida a utilização de recursos externos, planilhas, softwares de terceiros ou funcionalidades em desenvolvimento durante a demonstração.

## **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

Cada item será avaliado da seguinte forma:

| <b>Resultado</b>     | <b>Pontuação</b> |
|----------------------|------------------|
| Atende Integralmente | 1,0              |
| Atende Parcialmente  | 0,5              |
| Não Atende           | 0,0              |

Os requisitos classificados como ESSENCIAIS possuem caráter eliminatório.

## **BLOCO 1 – CADASTRO COMERCIAL**

| <b>Item</b> | <b>Requisito</b>                       | <b>Essencial</b> |
|-------------|----------------------------------------|------------------|
| 1           | Cadastrar consumidor pessoa física     | Sim              |
| 2           | Cadastrar consumidor pessoa jurídica   | Sim              |
| 3           | Cadastro de proprietário e inquilino   | Sim              |
| 4           | Cadastro de múltiplos endereços        | Não              |
| 5           | Cadastro de documentos digitalizados   | Não              |
| 6           | Histórico de alterações cadastrais     | Sim              |
| 7           | Cadastro de órgão pagador              | Não              |
| 8           | Cadastro de condomínio individualizado | Não              |
| 9           | Cadastro de tarifa social              | Sim              |
| 10          | Cadastro de categorias tarifárias      | Sim              |

Pontuação Máxima: 10 pontos

## **BLOCO 2 – HIDROMETRIA**

| <b>Item</b> | <b>Requisito</b>                  | <b>Essencial</b> |
|-------------|-----------------------------------|------------------|
| 11          | Cadastro individual de hidrômetro | Sim              |
| 12          | Cadastro em lote de hidrômetros   | Não              |
| 13          | Controle de estoque               | Sim              |
| 14          | Instalação de hidrômetro          | Sim              |



| Item | Requisito                        | Essencial |
|------|----------------------------------|-----------|
| 15   | Troca de hidrômetro              | Sim       |
| 16   | Retirada de hidrômetro           | Sim       |
| 17   | Histórico completo do hidrômetro | Sim       |
| 18   | Controle de lacres               | Não       |
| 19   | Registro fotográfico             | Não       |
| 20   | Alerta de vencimento de aferição | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

### **BLOCO 3 – LEITURA E FATURAMENTO**

| Item | Requisito                        | Essencial |
|------|----------------------------------|-----------|
| 21   | Geração da massa de leitura      | Sim       |
| 22   | Distribuição para coletor móvel  | Sim       |
| 23   | Leitura em dispositivo Android   | Sim       |
| 24   | Registro de GPS                  | Não       |
| 25   | Registro fotográfico             | Não       |
| 26   | Crítica automática de leitura    | Sim       |
| 27   | Emissão simultânea de fatura     | Sim       |
| 28   | QR Code PIX                      | Sim       |
| 29   | Comunicado de débito             | Sim       |
| 30   | Comunicado de excesso de consumo | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

### **BLOCO 4 – REVISÃO DE CONSUMO**

| Item | Requisito                               | Essencial |
|------|-----------------------------------------|-----------|
| 31   | Abertura de processo de revisão         | Sim       |
| 32   | Geração de protocolo                    | Sim       |
| 33   | Agenda de vistoria                      | Não       |
| 34   | Registro fotográfico                    | Não       |
| 35   | Fluxo de tramitação                     | Sim       |
| 36   | Recalculo por média dos últimos 6 meses | Sim       |
| 37   | Recalculo por percentual                | Sim       |
| 38   | Emissão de laudo                        | Sim       |
| 39   | Envio de documentos por e-mail          | Não       |
| 40   | Histórico da revisão                    | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos



## BLOCO 5 – ARRECADAÇÃO

| Item | Requisito                               | Essencial |
|------|-----------------------------------------|-----------|
| 41   | Importação de retorno bancário FEBRABAN | Sim       |
| 42   | Integração PIX                          | Sim       |
| 43   | Baixa automática                        | Sim       |
| 44   | Baixa manual                            | Sim       |
| 45   | Pagamento em duplicidade                | Sim       |
| 46   | Transferência de créditos               | Sim       |
| 47   | Estorno de pagamento                    | Sim       |
| 48   | Débito automático                       | Sim       |
| 49   | Controle de arrecadadores               | Não       |
| 50   | Relatório de arrecadação                | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

## BLOCO 6 – ORDENS DE SERVIÇO

| Item | Requisito                         | Essencial |
|------|-----------------------------------|-----------|
| 51   | Abertura de OS                    | Sim       |
| 52   | Encaminhamento automático         | Sim       |
| 53   | Execução em dispositivo móvel     | Sim       |
| 54   | Registro fotográfico              | Sim       |
| 55   | Assinatura digital                | Não       |
| 56   | Encerramento da OS                | Sim       |
| 57   | Histórico da OS                   | Sim       |
| 58   | Consulta de produtividade         | Não       |
| 59   | Geração automática por ocorrência | Sim       |
| 60   | Rastreamento da execução          | Não       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

## BLOCO 7 – BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

| Item | Requisito                  | Essencial |
|------|----------------------------|-----------|
| 61   | Dashboard de arrecadação   | Sim       |
| 62   | Dashboard de inadimplência | Sim       |
| 63   | Dashboard de faturamento   | Sim       |
| 64   | Dashboard de consumo       | Sim       |
| 65   | Dashboard operacional      | Sim       |
| 66   | Filtros dinâmicos          | Sim       |





| Item | Requisito              | Essencial |
|------|------------------------|-----------|
| 67   | Exportação Excel       | Não       |
| 68   | Exportação PDF         | Não       |
| 69   | Atualização automática | Sim       |
| 70   | Acesso web             | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

#### **BLOCO 8– ATENDIMENTO DIGITAL**

| Item | Requisito                         | Essencial |
|------|-----------------------------------|-----------|
| 71   | Atendimento via WhatsApp          | Não       |
| 72   | Consulta de débitos               | Sim       |
| 73   | Segunda via de fatura             | Sim       |
| 74   | Solicitação de serviços           | Sim       |
| 75   | Acompanhamento de protocolo       | Sim       |
| 76   | Chatbot                           | Não       |
| 77   | Atendimento web                   | Sim       |
| 78   | Histórico de atendimento          | Sim       |
| 79   | Integração com cadastro comercial | Sim       |
| 80   | Emissão automática de documentos  | Sim       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

#### **BLOCO 9 – GEORREFERENCIAMENTO (GIS)**

| Item | Requisito                                     | Essencial |
|------|-----------------------------------------------|-----------|
| 81   | Mapa cartográfico da cidade                   | Sim       |
| 82   | Localização georreferenciada dos consumidores | Sim       |
| 83   | Localização de hidrômetros                    | Sim       |
| 84   | Localização de ordens de serviço              | Sim       |
| 85   | Mapa de vazamentos                            | Sim       |
| 86   | Localização de ETAs e reservatórios           | Não       |
| 87   | Traçado das redes de distribuição             | Sim       |
| 88   | Traçado de adutoras e boosters                | Não       |
| 89   | Consulta por camadas / drill no mapa          | Não       |
| 90   | Exportação e impressão de mapas               | Não       |

Pontuação Máxima: 10 pontos

#### **RESULTADO FINAL**



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**

FONE: 77-99942-2187

E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

| <b>Critério</b>               | <b>Exigência</b>           |
|-------------------------------|----------------------------|
| Pontuação Total Máxima        | 90 pontos                  |
| Aprovação Mínima              | 81 pontos (90%)            |
| Requisitos Essenciais         | 100% obrigatórios          |
| Itens Não Demonstrados        | Considerados Não Atendidos |
| Desenvolvimento Futuro        | Não Aceito                 |
| Protótipos, Mockups ou Slides | Não Aceitos                |

### **Critérios de Reprovação**

Será considerada reprovada a licitante que:

- I – não comparecer à sessão de demonstração;
- II – utilizar funcionalidades não integrantes da solução ofertada;
- III – apresentar funcionalidades em desenvolvimento;
- IV – não comprovar atendimento mínimo de 90% dos requisitos avaliados;
- V – deixar de atender qualquer requisito classificado como essencial pela comissão.

### **Registro da Sessão**

**A sessão poderá ser gravada em áudio e vídeo, passando a integrar o processo administrativo para fins de auditoria e controle.**



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**  
FONE: 77-99942-2187  
E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

**ANEXO II**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026**

**MODELO DE PROPOSTA FINAL**

Ao  
Agente de Contratação  
Serviço Autônomo de Água e Esgoto  
Macaúbas - Bahia  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026

A Empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, com sede na cidade de xxxxxxxxxxxxxxxx – xxxxx, estabelecida à Rua xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nº xxxx, Bairro xxxxxxxxxxxxxxxx, CEP.: xxxxxxxxxxxx, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.º(a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tendo examinado as normas específicas do Edital do Pregão Eletrônico nº 02-2026, cujo objeto é Contratação de empresa especializada **\*\*\*\*\***, conforme especificações constantes no Edital, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, declara expressamente que:

- I - Se propõe prestar, sob sua integral responsabilidade, o objeto do referido Edital, cujo valor final ofertado em R\$ xxxxxxxx (valor por extenso) de acordo com as especificações relacionadas na planilha anexa.
- II - Nos preços indicados acima estão incluídos, todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes.
- III - Declaramos conhecer a legislação de regência desta licitação e que os componentes serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, e que conhecemos e aceitamos todos os seus termos, inclusive quanto ao pagamento e outros.
- IV - Declaramos, também, que nenhum direito à indenização ou o reembolso de quaisquer despesas nos será devido, caso a nossa proposta não seja aceita, seja qual for o motivo.
- V - Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data estabelecida para a sua apresentação.
- VI - Os pagamentos deverão ser creditados à Conta Corrente nº ....., Agência ....., Banco.....
- VII - O responsável pela assinatura do Contrato, é o(a) Sr.(a)..... CPF nº....., endereço.....
- VIII - Os contatos poderão ser efetuados através do telefone, do fax nº .....e do e-mail .....

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

Responsável ou Representante Legal - IDT nº



**ANEXO III**  
**(PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026)**

**MODELO DECLARAÇÃO UNIFICADA**

Local e Data

À

Comissão Permanente de licitação  
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE MACAÚBAS  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026

(Nome da Empresa.....) devidamente inscrita no CNPJ sob o nº ....., com sua sede à Rua..... (endereço completo), Declara que:

- a) Está desimpedida de licitar e/ou contratar com a Administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo, inclusive, as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e as fundações por ele instituídas ou mantidas;
- b) A empresa encontra-se habilitada para participar do certame.
- c) Aceita integralmente todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo contratante.
- d) Concorde integralmente e sem qualquer restrição com as condições desta Licitação, expressas neste PREGÃO ELETRÔNICO, bem assim com as condições de contratação estabelecidas na minuta do Contrato anexa ao Edital.
- e) Manterá válida a Proposta pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da sua apresentação e abertura.
- f) Tem pleno conhecimento dos locais e das condições da realização do objeto deste Edital e seus anexos.
- g) Na realização do objeto licitado (serviços/compras/fornecimento) observara rigorosamente as Normas Técnicas brasileiras, bem assim as recomendações e instruções da Fiscalização do SAAE de Macaúbas, assumindo, desde já, a integral e exclusiva responsabilidade pela perfeita execução do objeto.
- h) Nos preços propostos estão incluídos todos os encargos, previdenciários, fiscais (ICMS e outros), comerciais, trabalhistas, tributários, embalagens, fretes, seguros, tarifas, descarga, transporte, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto desta licitação.



**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**  
**RUA DR. MANOEL VITORINO, S/N – MACAÚBAS - BAHIA**  
**CEP: 46.500-000 - CNPJ Nº 14.380.828/0001-27**  
FONE: 77-99942-2187  
E-MAIL: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br)

- i) O SAAE não admitirá qualquer alegação posterior que vise o ressarcimento de custos não considerados nos preços, ressalvadas as hipóteses de criação ou majoração de encargos fiscais.
- l) Recebeu os documentos e de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- m) Tomou conhecimento que o presente processo licitatório é regido pela Lei Federal nº. 14.133/2021 e suas alterações, Decreto Municipal nº 035/2023, além das demais disposições legais aplicáveis, e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.
- o) Declara que não possui em seu quadro de pessoal, empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da constituição Federal de 1998. **Ressalva:** emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz.

---

**(Assinatura do representante legal)**  
Nome e identidade do representante legal



**ANEXO IV**  
**(PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02-2026)**

**MINUTA DO CONTRATO**

**TERMO DE CONTRATO**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº .....-LIC.**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....-.**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº .....-., QUE FAZEM**  
**ENTRE SI O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E**  
**ESGOTO DE MACAÚBAS, POR INTERMÉDIO DO(A)**  
**..... E .....**

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, Autarquia Municipal, com sede na Rua Dr. Manoel Vitorino, sn, Centro, nesta cidade, inscrita no CNPJ nº 14.380.828/0001-27, representada pelo Diretor o Sr. DELCIONE OLIVEIRA FIGUEIREDO, CPF. nº. 244.170.925-91, devidamente autorizado pelo Decreto Municipal nº. 082/2024, doravante denominada **CONTRATANTE** e do outro lado a empresa, ....., pessoa jurídica de direito privado, inscrita do CNPJ sob o nº ....., sediada na ....., CEP.: ....., doravante denominado **CONTRATADO**, neste ato representada por ..... (nome e função), conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo nº .....-.**, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº .....-.**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

**1.1.** O presente instrumento tem por objeto a contratação de ....., conforme especificações e quantitativos indicados no Termo de Referência e relacionados nas planilhas contidas nos anexos do **Pregão Eletrônico nº xxx-xxxx** e na proposta vencedora.

**1.2.** Especificação do objeto da contratação:

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL |
|------|---------------|-------------------|------------|----------------|-------------|
| 1    |               |                   |            |                |             |

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - FINALIDADE PÚBLICA A SER ATENDIDA**

**2.1.** O presente instrumento visa a atender finalidade pública, sendo .....

**3. CLÁUSULA TERCEIRA - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**3.1.** O presente instrumento regula-se pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-lhe, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e disposições de direito privado, em conformidade com o que estatui a Lei nº 14.133/21, e demais alterações, sendo que os documentos indispensáveis à contratação estão elencados no **Edital do Processo Licitatório nº ....** – Modalidade – **Pregão Eletrônico nº ....**, que é parte integrante deste instrumento.

**4. CLÁUSULA QUARTA - VINCULAÇÃO**



4.1. O presente instrumento vincula-se aos termos do **Processo Administrativo nº xxx-xxxx**, independentemente de transcrição, especialmente:

- 4.1.1. ao Termo de Referência;
- 4.1.2. ao Edital da Licitação;
- 4.1.3. a Proposta do Contratado;
- 4.1.4. eventuais anexos dos documentos supracitados.

4.2. Ficam também fazendo parte deste Contrato, na hipótese de posterior alteração, mediante apostilamento ou aditamento, qualquer modificação que venha ser necessária durante sua vigência.

## **5. CLÁUSULA QUINTA - REGIME DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

5.1. O regime de execução contratual e o modelo de gestão serão realizados de acordo com as condições contidas no **Processo Administrativo nº xxx-xxxx**, e em especial no Termo de Referência, que originou este Contrato, em conformidade com o disposto no inciso IV do art. 92 da Lei nº 14.133/21.

5.2. O SAAE de Macaúbas pagará apenas por aqueles serviços efetivamente executados.

5.2.1. a falta de funcionários, equipamentos e/ou ferramentas não poderá ser alegada como motivo para a não execução do objeto deste instrumento, sendo que quaisquer alterações somente poderão ser realizadas se apresentadas, por escrito, e aprovadas pela Contratante.

5.3. O Contratado deverá manter o encarregado de fiscalizar a execução do Contrato, a par do andamento dos mesmos, prestando-lhes sempre que necessário, todas as informações solicitadas. Esta fiscalização em hipótese alguma eximirá o Contratado das responsabilidades contratuais legais, bem como sobre danos materiais ou pessoais que forem causados à Contratante ou a terceiros, seja por atos ou omissões da empresa, de seu pessoal técnico ou prepostos.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

6.1. O prazo de vigência desta contratação é de **xxxx**, a contar de sua assinatura e posterior publicação, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/21.

6.2. Este instrumento poderá ter o seu prazo prorrogado, por meio de aditivo contratual, observando o prazo estabelecido no art. 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e alterações posteriores.

6.2.1. a prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o Contratado.

6.3. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Contratante verificará a regularidade fiscal do Contratado, mediante consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - PREÇO**

7.1. O valor total da contratação é de **R\$ ..... (xxx)**, conforme definido na proposta apresentada.

7.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

7.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

8.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **9. CLÁUSULA NONA - PAGAMENTO**

9.1. A liquidação e o pagamento dos valores pactuados serão realizados pela Contratante, considerando o prazo a partir do atesto, pelo Fiscal do Contrato, das Notas Fiscais correspondentes, mediante a efetiva satisfação do objeto contratual. O prazo de que trata este item limitar-se á:





- 9.1.1. 10 (dez) dias úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal;  
e  
9.1.2. 10 (dez) dias úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.
- 9.2. Os valores deverão ser pagos mediante crédito em conta corrente do Contratado, por ordem bancária, obedecendo aos critérios da legislação vigente:
- 9.2.1. será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.3. A liquidação das despesas obedecerá ao disposto no art. 63 da Lei Federal nº 4.320/64, c/c art. 141 da Lei 14.133/21.
- 9.4. Os pagamentos poderão ser suspensos pela Contratante nos seguintes casos:
- 9.4.1. não cumprimento das obrigações assumidas que possam de qualquer forma prejudicar a Contratante;
- 9.4.2. inadimplência de obrigações do Contratado para com a Contratante, por conta do estabelecido no Contrato.
- 9.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 9.6. A consulta relativa à regularidade fiscal, exigida quando da habilitação, será feita previamente ao pagamento, devendo seu resultado ser juntado aos autos do processo próprio e ficando o efetivo pagamento a ela condicionado.
- 9.7. A contratada deverá indicar no corpo da Nota Fiscal, nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária, bem como especificações do objeto.
- 9.8. A contratada deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do Contratado, através de Certidões expedidas pelos Órgãos competentes, que estejam dentro do prazo de validade expresso na própria certidão, composta de:
- 9.8.1. Certidão de Quitação de Tributos Federais, neles abrangidos as contribuições sociais, administrados pela Secretaria da Receita Federal;
- 9.8.2. Certidão expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado e Certidão Expedida pela Prefeitura Municipal;
- 9.8.3. Prova de situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- 9.8.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943.
- 9.9. Para efeito de pagamento serão computados apenas os quantitativos efetivamente fornecidos.
- 9.10. Na ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Contratante, o valor devido ao Contratado deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

$$I = \left( \frac{TX}{100} \right) / 365, \text{ assim apurado: } I = \left( \frac{6}{100} \right) / 365, I = 0,00016438$$

Em que:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - REAJUSTE



- 10.1. Os preços permanecerão fixos e irreajustáveis pelo período de um ano contado da data do orçamento estimado, fixada em //2026.
- 10.2. Após o interregno de um ano, os preços poderão ser reajustados pela variação acumulada do IPCA, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, exclusivamente em relação às obrigações executadas após a data de aquisição do direito ao reajuste.
- 10.3. O reajuste poderá ser formalizado por apostilamento, mediante apuração pela Administração ou requerimento da contratada, observada a disponibilidade orçamentária e a legislação aplicável.
- 10.4. A celebração de termo aditivo de prorrogação não implicará renúncia automática ao reajuste já adquirido, salvo declaração expressa e específica da contratada.
- 10.5. Após o interregno de um ano, mediante expresso pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice **IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo)**.
- 10.5.1. sob pena de preclusão, o direito ao reajuste deverá ser pleiteado pelo Contratado antes:
- 10.5.1.1. do advento da data base referente ao reajuste subsequente;
- 10.5.1.2. da assinatura de aditivo de prorrogação contratual;
- 10.5.1.3. do encerramento do Contrato.
- 10.6. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 10.7. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, a Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 10.8. Nas aferições finais, o(s) índices(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 10.9. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 10.10. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 10.11. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

- 11.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133/21.
- 11.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.
- 11.2.1. as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.
- 11.3. Registros que não caracterizam alteração do Contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133/21.
- 11.4. O eventual reequilíbrio econômico-financeiro, para restabelecer relação que as partes pactuaram inicialmente neste instrumento, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução deste Contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida neste instrumento, considerará:
- 11.4.1. a demonstração efetiva de que o desequilíbrio já tenha ocorrido, ou seja, demonstrar que o “prejuízo” já foi efetivamente suportado pelo Contratado;
- 11.4.2. o pedido de revisão deve ser subsidiado por conjunto probatório robusto que justifique a sua razoabilidade e proporcionalidade frente ao efetivo desequilíbrio suportado pelo Contratado.
- 11.5. A alteração de quaisquer das disposições estabelecidas neste Contrato, somente se reputará válida se tomada nos termos da lei e expressamente em aditivo, que a este Contrato se aderirá.
- 11.6. A formalização do termo aditivo é condição para a execução, pelo Contratado, das prestações



determinadas pela Contratante no curso da execução deste instrumento, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**12.1.** Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este Contrato correrão por conta das dotações orçamentárias e elementos de despesa abaixo discriminados:

**GESTÃO/UNIDADE:** xx.xx.xx - XXXXXX.

**PROGRAMA DE TRABALHO/ATIVIDADE:** xx.xxx.xxx.xxxx - XXXXXXXXX.

**ELEMENTO DE DESPESA:** x.x.x.x.xx.xx.xx - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

**FONTE DE RECURSOS:** xxxx.

**12.2.** A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO**

**13.1.** Os serviços serão recebidos em conformidade com o Termo de Referência, com o plano de implantação, com os níveis mínimos de serviço e com o artigo 140 da Lei nº 14.133/2021.

**13.2.** A implantação, migração, conversão, parametrização, integração, treinamento e entrada em produção serão recebidos provisoriamente pelo fiscal técnico após a conclusão das etapas correspondentes e a apresentação das respectivas evidências.

**13.3.** O recebimento definitivo da implantação ocorrerá após:

I – validação dos dados migrados;

II – homologação das parametrizações;

III – teste das integrações;

IV – comprovação da realização dos treinamentos;

V – verificação do funcionamento dos módulos;

VI – correção das pendências apontadas;

VII – emissão de termo de aceite pelo gestor do contrato.

**13.4.** O recebimento provisório não implica aceitação definitiva nem afasta a responsabilidade da contratada por falhas, inconsistências, vícios, perdas de dados ou desconformidades posteriormente identificadas.

**13.5.** Os serviços continuados de licenciamento, hospedagem, manutenção e suporte serão recebidos mensalmente, mediante:

I – apresentação do relatório mensal de execução;

II – comprovação do índice de disponibilidade;

III – relatório de chamados e respectivos prazos;



IV – verificação do cumprimento do SLA;

VI – atesto do fiscal do contrato.

13.6. Os serviços executados em desconformidade poderão ser rejeitados total ou parcialmente, devendo a contratada promover sua correção no prazo fixado pela fiscalização, sem custo adicional.

13.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da contratada pela segurança, integridade, disponibilidade, sigilo, portabilidade e correta execução da solução.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FISCALIZAÇÃO**

**14.1.** As disposições relativas à fiscalização contratual estão previstas no Decreto Municipal nº 012, de 26 de janeiro de 2023.

**14.2.** A fiscalização do presente Termo de Contrato será exercida pelo(a) servidor(a), o(a) **Sr.º/a** ....., especificadamente designado(a) Fiscal Técnico do Contrato, mediante a **Portaria nº ...., de .... de ..... de .....**

**14.3.** Caberá ao Fiscal Técnico, determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como enquadrar as infrações contratuais constatadas, comunicando as mesmas ao seu superior hierárquico.

**14.4.** A Contratante, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, **sem ônus para o SAAE de Macaúbas**, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como na proposta vencedora.

**14.5.** O Fiscal Técnico apresentará ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade do cumprimento deste instrumento.

**14.6.** Em hipótese alguma, será admitido que o próprio Contratado materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação e realização do objeto contratado.

**14.7.** O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo Contratado ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, conforme disposto no artigo 137 da Lei nº 14.133/21.

**14.8.** O Contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do Contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante.

**14.9.** A conformidade da execução do objeto deverá ser verificada juntamente com a proposta do Contratado que contenha a relação detalhada do mesmo, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca e qualidade.

**14.10.** O Fiscal Técnico anotará em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização dos descumprimentos observados.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESPONSABILIDADE E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**15.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com este Contrato e seus anexos.

**15.2.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

**15.3.** Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas despesas.

**15.4.** Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.

**15.5.** Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/21.



- 15.6.** Empenhar os recursos necessários, garantindo o pagamento da nota fiscal, respeitada a ordem cronológica.
- 15.7.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecido no presente Contrato.
- 15.8.** Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato.
- 15.9.** Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 15.9.1.a** Contratante terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
- 15.9.2.** responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 15.10.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 15.11.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante do Contratado.
- 15.12.** Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 15.13.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RESPONSABILIDADE E OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

- 16.1.** O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 16.2.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.
- 16.3.** Comunicar a Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 16.4.** Atender às determinações regulares emitidas pelo Fiscal ou Gestor do Contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
- 16.5.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 16.6.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 16.7.** Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:
- 16.7.1.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 16.7.2.** Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 16.7.3.** Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do Contratado;
- 16.7.4.** Certidão Expedida pela Prefeitura Municipal do domicílio ou sede do Contratado;
- 16.7.5.** Certidão de Regularidade do FGTS;
- 16.7.6.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 16.8.** Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a





responsabilidade a Contratante e não poderá onerar o objeto do Contrato.

**16.9.** Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do Contrato.

**16.10.** Tomar todas as providências necessárias à fiel entrega dos bens, objeto do Contrato.

**16.11.** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

**16.12.** Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**16.13.** Cumprir, durante todo o período de execução do Contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação, de acordo com o art. 116, da Lei nº 14.133/2021.

**16.13.1.** comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.

**16.14.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato.

**16.15.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133/2021.

**16.16.** Promover a execução do objeto do Contrato, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

**16.17.** Repassar aos fiscais do contrato, em tempo hábil, quaisquer justificativas de situações específicas que envolvam impedimento do cumprimento dos termos do Contrato, por razões alheias ao controle do Contratado.

**16.18.** Apresentar a Contratante, sempre que exigido pela equipe de fiscalização do contrato, relatórios e outros documentos inerentes à execução do objeto do Contrato.

**16.19.** Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da Contratante, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente identificados.

**16.20.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da Contratante, inclusive por danos causados a terceiros.

**16.21.** Adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, nos termos das legislações em vigor.

**16.22.** Abster-se de contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da Contratante durante a vigência do Contrato.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**19.4.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o Contratado que:

19.4.1. der causa à inexecução parcial do Contrato;

19.4.2. der causa à inexecução parcial do Contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

19.4.3. der causa à inexecução total do Contrato;

19.4.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

19.4.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do Contrato;

19.4.6. praticar ato fraudulento na execução do Contrato;

19.4.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

19.4.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.



- 19.5. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 19.5.1. **advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme o art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133/21;
- 19.5.2. **impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos tópicos “17.1.2.”, “17.1.3.” e “17.1.4.” do subitem acima deste instrumento, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme o art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/21.
- 19.5.3. **declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos tópicos “17.1.5.”, “17.1.6.”, “17.1.7.” e “17.1.8.” do subitem acima deste instrumento, bem como nos tópicos “17.1.2.”, “17.1.3.” e “17.1.4.”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme o art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/21.
- 19.5.4. multa:**
- 19.5.4.1. a multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas na tabela abaixo:

| GRAU DA INFRAÇÃO | PONTOS DA INFRAÇÃO | CORRESPONDÊNCIA |
|------------------|--------------------|-----------------|
| 1                | 1                  | 1%              |
| 2                | 2                  | 2%              |
| 3                | 3                  | 3%              |
| 4                | 4                  | 4%              |
| 5                | 5                  | 5%              |
| 6                | 6                  | 6%              |

| ITEM                                      | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                   | GRAU | INCIDÊNCIA                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|
| 1                                         | Fraudar qualquer documentação que deverá ser entregue à CONTRATADA para posterior pagamento da nota fiscal.                                                                                 | 6    | Por ocorrência                     |
| 2                                         | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.                                                                                                                         | 3    | Por ocorrência                     |
| 3                                         | Recusar-se a executar determinações da FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado;                                                                                                                | 5    | Por ocorrência                     |
| Para os itens a seguir, <b>deixar de:</b> |                                                                                                                                                                                             |      |                                    |
| 4                                         | Executar os serviços conforme estabelecido pela Contratante.                                                                                                                                | 4    | Por ocorrência                     |
| 5                                         | Manter, durante a vigência da contratação, as condições de habilitação exigidas, devendo comunicar a Contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.        | 5    | Por ocorrência                     |
| 4                                         | Comunicar imediatamente a Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgados necessários para recebimento de correspondência.                            | 2    | Por ocorrência                     |
| 5                                         | Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.                                                                         | 2    | Por ocorrência                     |
| 6                                         | Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do Contrato. | 2    | Por ocorrência e por dia de atraso |
| 7                                         | Cumprir quaisquer dos itens do Contrato e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.                                      | 3    | Por item e por ocorrência          |
| 8                                         | Atender as demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº 14.133/2021.                                                                                                           | 3    | Por item e por ocorrência          |





- 19.6. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a Contratante.
- 19.7. Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 19.8. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 19.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
- 19.10. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 3 (três) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 19.11. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 19.12. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 19.12.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
  - 19.12.2. as peculiaridades do caso concreto;
  - 19.12.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - 19.12.4. os danos que dela provierem para a Contratante;
  - 19.12.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 19.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/21, ou em outras leis que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
- 19.14. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidas aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 19.15. A Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.
- 19.16. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação da forma do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.
- 19.17. Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo Contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022, quando for o caso.
- 19.18. A autoridade competente para aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do Contratado infrator, o caráter educativo da sanção, bem como o dano causado a Contratante, observado o princípio da proporcionalidade e razoabilidade.
- 19.18.1. a aplicação das sanções administrativas previstas neste item não afasta a responsabilidade do Contratado nas esferas civil e criminal.
- 19.19. Quando o Contratado alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente, em infrações previstas, restará configurado também a inexecução total do objeto.

## **20. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - INEXECUÇÃO E EXTINÇÃO DO CONTRATO**



**20.1.** Este instrumento pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**20.1.1.** nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da Lei nº 14.133/21.

**20.1.1.1.** a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o Contrato;

**20.1.1.2.** se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

**20.2.** O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

**20.2.1.** balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

**20.2.2.** relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

**20.2.3.** indenizações e multas.

**20.3.** A extinção do Contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de Termo Indenizatório.

## **21. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - SUBCONTRATAÇÃO**

**21.1.** Não será admitida a subcontratação integral nem a transferência da parcela principal do objeto.

**21.2.** Poderá ser admitida a utilização de provedores de infraestrutura em nuvem, datacenter, comunicação, mensageria, backup, segurança, integração ou outros serviços tecnológicos acessórios, desde que:

I– sejam previamente informados à Contratante;

II – não haja transferência da responsabilidade contratual;

III – sejam observadas as obrigações de segurança, sigilo e proteção de dados;

IV – a contratada permaneça integralmente responsável pela execução, disponibilidade e qualidade da solução.

**21.3.** A utilização de subcontratados ou suboperadores não estabelecerá vínculo entre estes e o SAAE.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA - ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**22.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação do Contratado com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

## **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

**23.1.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

**23.2.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

**23.3.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

**23.4.** A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub-operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

**23.5.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver



necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

23.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

23.7. O Contratado deverá exigir de sub-operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

23.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

23.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

23.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

23.10.1. os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

23.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

23.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – TITULARIDADE, PORTABILIDADE E REVERSIBILIDADE DOS DADOS**

22.1. Os dados cadastrais, comerciais, financeiros, operacionais, documentos, imagens, históricos, registros, logs e demais informações produzidas ou tratadas em razão da execução contratual permanecerão sob titularidade e controle do SAAE de Macaúbas.

22.2. A contratada deverá assegurar, a qualquer tempo e especialmente por ocasião da extinção contratual, a exportação integral dos dados e metadados em formato aberto, estruturado, legível, documentado e interoperável.

22.3. A exportação deverá abranger, no mínimo:

I – dados cadastrais e transacionais;

II – relacionamentos entre tabelas;

III – dicionário de dados;

IV – documentos e imagens;

V – históricos;

VI – registros de auditoria e logs;

VII – parametrizações necessárias à continuidade operacional.

22.4. A contratada prestará apoio técnico à transição e à migração para nova solução durante o período definido no Termo de Referência, sem retenção indevida de dados.



22.5. A entrega dos dados não poderá ser condicionada à existência de débito controvertido ou ao pagamento de valor não previsto no contrato.

22.6. Permanecem resguardados os direitos de propriedade intelectual da contratada sobre o software, códigos, componentes e tecnologias preexistentes.

## **25. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PUBLICAÇÃO**

25.1. Incumbirá a Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133/21, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, § 2º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## **26. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DOS CASOS OMISSOS**

26.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste instrumento serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, na Lei Complementar nº 123, de 2006, e normas e princípios gerais dos contratos.

## **27. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - FORO**

27.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Macaúbas – Bahia, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato, renunciando as partes, expressamente, a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **28. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

28.1. Rege-se este instrumento pelas normas e diretrizes estabelecidas na Lei nº 14.133/2021, e alterações, e outros preceitos de direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos e disposições de direito privado.

28.2. Considerando que o desenvolvimento nacional sustentável é um dos princípios que norteiam as compras públicas conforme o artigo 5º da Lei nº 14.133/21, torna-se necessário que o Contratado observe as exigências ambientais e sociais inerentes envolvida no objeto da presente contratação, contida nas legislações correlatas.

28.3. Dúvidas acerca das disposições contidas neste Contrato poderão ser esclarecidas na Setor de Licitação e Contratos Administrativos, localizada na sede do SAAE de Macaúbas, Rua Dr. Manoel Vitorino, SN, 1º andar, Centro, Macaúbas-Ba., além do intermédio pelo correio eletrônico, e-mail: [compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br](mailto:compraslicitacoes@saaemacaubas.ba.gov.br) ou pelo telefone (77) 3473-1142, de segunda-feira à sexta-feira, das 08h00 às 12h00.

28.4. E assim, por estarem de acordo, ajustados e contratados, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente contrato em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, regularmente publicado, dispensando testemunhas e registro em cartório, tendo em vista que todo ato administrativo, traz em si a presunção de legitimidade e vale contra terceiros desde a publicação.

Macaúbas - Bahia, .... de ..... de .....

**DIRETOR DO SAAE DE MACAÚBAS**

Decreto Municipal nº .....

Contratante

**NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DO CONTRATADO**

Nome da Empresa

Contratado