

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2026

PROCESSO Nº 1.533/2026

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço Global

LOCAL: <https://novobbmnet.com.br/>

FINALIDADE: Locação de Software

CADASTRO DE PROPOSTAS INICIAIS: Até 11/06/2026 às 8 horas

INICIO DA SESSÃO PÚBLICA: 11/06/2026 ÀS 9 HORAS

MODO DE DISPUTA: Aberto

OBJETO: O presente pregão objetiva a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE, conforme especificações estabelecidas neste Edital e seus anexos.

EXCLUSIVO PARA ME/EPP: Não

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 DIAS

SUMÁRIO

CLÁUSULAS	PÁGINAS
1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA	6
4. DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA	8
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	10
6. DA FASE DE JULGAMENTO	11
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	15
8. DA PROPOSTA READEQUADA	18
9. DA DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA	19
10. DOS RECURSOS	21
11. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO	22
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	23
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	24
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	25
15. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA	28
16. ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	54
17. ANEXO III - DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO	202
18. ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA	205
19. ANEXO V - DAS SANÇÕES	207
20. ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO	213

Torna-se público que a **SAAE – Saneamento Ambiental de Atibaia**, autarquia municipal, CNPJ 45.743.580/0001-45, com sede na Praça Roberto Gomes Pedrosa, nº 11 – Cidade Satélite – Atibaia / SP, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, Decretos Municipais nºs 10.212/2022 e 11.039/2024, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1 A presente licitação objetiva a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE, conforme especificações estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados na Plataforma BBMNET Licitações Eletrônicas da Bolsa Brasileira de Mercadorias, no endereço <https://novobbmnet.com.br/>.

2.2 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, excluía 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.

2.3 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

2.4 **Não poderão disputar esta licitação:**

- 2.4.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.4.2 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 2.4.3 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.4.4 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.4.5 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;
- 2.4.6 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404/1976, concorrendo entre si;
- 2.4.7 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;
- 2.4.8 agente público do órgão ou entidade licitante;
- 2.4.9 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 Federal n.º 14.133/2021.

2.5 O impedimento de que trata o item 2.4.4 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.

2.6 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.4.2 e 2.4.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.7 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.8 O disposto nos itens 2.4.2 e 2.4.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.9 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.10 A vedação de que trata o item 2.4.8 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.

2.11 Será admitida a participação de empresas em CONSÓRCIO, nos termos do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as seguintes normas:

a) comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciado;

- b) indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;
- c) admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico- financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;
- d) impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;
- e) responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato;
- f) Acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para habilitação econômico-financeira;
- g) promover, antes da celebração da Ata, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no subitem a;
- h) poderá existir substituição de consorciado, desde que expressamente autorizada pela SAAE e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmo valores para efeito de qualificação econômico- financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1 Os licitantes encaminharão, 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 o fim do recebimento de propostas.

3.2 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.2.1 cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

3.2.2 está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada está em conformidade com o edital e que o valor ofertado 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 das propostas;

3.2.3 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;

3.2.4 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;

3.2.5 cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei Federal nº 8.213/1991;

3.2.6 está ciente e não se enquadra em nenhuma das hipóteses impeditivas da Lei 14.133/2021, em especial as descritas no art. 14 e art. 9º, § 1º e 2º.

3.3 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.4 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.4.1 no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “nenhuma”, impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.4.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “nenhuma”, apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na

Lei Complementar Federal nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.5 A falsidade da declaração de que trata os itens 3.2 ao 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e neste Edital.

3.6 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.

3.7 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes participantes, a partir da fase de julgamento e aceitação das propostas.

3.8 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.

3.9 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para providências.

4. DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA

4.1 As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBMNET no menu “**Sala/Modalidades**”, no campo das licitações na coluna (menu) da etapa “**Aberto para receber propostas**”.

4.1.1 O licitante interessado poderá utilizar filtros de buscas e selecionar o lote/item de interesse e, posteriormente preencher os campos exigidos no sistema e finalizar no comando “enviar proposta”.

4.1.2 O licitante deverá enviar a sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas no Sistema.

4.1.3 O acesso para participar das licitações está condicionado ao cadastro prévio do interessado na Plataforma BBMNET Licitações.

- 4.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.3 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.
- 4.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante.
- 4.5 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.
- 4.6 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, anteriormente inserida no sistema, dentro do período em que o sistema esteja aberto para o recebimento de propostas.
- 4.8 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.
- 4.9 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 4.10 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos neste edital.
- 4.11 Eventual sobrepreço ou superfaturamento da proposta ou lance poderá ser objeto de apuração de responsabilidade.
- 4.12. Os licitantes NÃO poderão oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1 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.

5.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, quando for o caso, anteriormente inserida no sistema, dentro do período em que o sistema esteja aberto para o recebimento de propostas.

5.3 Quando autorizado e devidamente justificado pelo pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema durante a fase de análise de propostas:

5.3.1 Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.3.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.3.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.4 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, bem como as mensagens automáticas enviadas pelo próprio sistema.

5.6 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.

5.7 O lance deverá ser ofertado pelo valor **global do lote**.

5.8 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.9 O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior ou percentual de desconto superior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.10 O procedimento seguirá de acordo com o **MODO DE DISPUTA "ABERTO"**.

5.11 No pregão eletrônico com MODO DE DISPUTA ABERTO, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações:

5.11.1 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 dois minutos do período de duração da sessão pública.

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

5.11.3 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.

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

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

5.14 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 3 (três) horas, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.15 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1 Encerrada a etapa de lances, o sistema identificará as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

6.2 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.3 A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.4 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.5 Não se aplicará o desempate de que tratam os arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal nº 123/2006, quando a primeira colocada também tiver se declarado microempresa ou empresa de pequeno porte.

6.6 Havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, nesta ordem:

6.6.1 disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.6.2 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;

6.6.3 desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.6.4 desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade (*compliance*), conforme orientações dos órgãos de controle.

6.7 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.7.1 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;

6.7.2 empresas brasileiras;

6.7.3 empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.7.4 empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei Federal nº 12.187/2009.

6.8 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 pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.9 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.

6.10 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.11 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.12 Será desclassificada a proposta que:

6.12.1 conter vícios insanáveis;

6.12.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.12.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.12.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.12.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.13 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas, valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.13.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.13.1.1 que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.13.1.2 inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.14 Em contratação de **serviços de engenharia**, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.14.1 No caso de serviços de engenharia serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.15 Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.16 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.

6.17 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.18 Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços

unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.19 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.

6.19.1 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.19.2 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.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1 Encerrada a etapa de negociação e aceitação, será iniciada a fase de Habilitação, onde será disponibilizado ao licitante classificado em primeiro lugar, o comando para inserção dos documentos de Habilitação, **conforme Anexo III**.

7.2 O prazo para a inserção dos documentos solicitados neste edital será de 2 (duas) horas, a contar do disparo da mensagem da liberação do comando para inserção dos documentos, sujeito a desclassificação, caso não faça no tempo determinado.

7.3 Ao iniciar a fase de Habilitação também será exigido do licitante vencedor o envio do arquivo da proposta readequada por meio de comando próprio do sistema (Proposta Final). O prazo para a inserção do documento será de 2 (duas) horas, a contar do disparo da mensagem no chat solicitando a ação, sujeito a desclassificação caso não faça no tempo determinado.

7.4 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.5 O pregoeiro 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 2.4 do edital, especialmente

quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.5.1 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (TCU) <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, a qual já inclui licitantes inidôneos – TCU; CNJ (condenações cíveis por atos de improbidade administrativa); Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP;

7.5.2 Consulta ao TCE/SP – Relação de Apenados.

7.6 O não cumprimento das condições de participação acarretará a desclassificação do licitante, bem como nas sanções previstas neste Edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente.

7.7 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.8 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar enquadre-se no tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro obedecerá ao disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar Federal nº 123/06.

7.9 Havendo dúvida sobre a veracidade do documento, será exigida a apresentação dos originais não-digitais.

7.10 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021.

7.11 Eventual inabilitação do licitante será considerada para fins de apuração da veracidade das informações prestadas na declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação, conforme o art. 63, I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.12 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13 Os documentos adicionais exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado pelo pregoeiro.

7.14 Após a vinculação dos documentos para habilitação, não será permitida a

substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência:

7.14.1 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

7.14.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.15 Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro 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.

7.16 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

7.17 Verificada a conformidade dos documentos apresentados, o licitante será declarado VENCEDOR.

7.18 As microempresas e as empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, nos termos do art. 43, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

7.19 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.

7.20 Após o encerramento das fases de proposta e habilitação o Pregoeiro anunciará a abertura do prazo para manifestação da intenção de interposição de **RECURSO** em campo próprio do sistema.

7.21 Encerrada a fase de recurso e, inexistindo a interposição deste, o objeto será **ADJUDICADO**.

7.22 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumir-se-ão verdadeiros

em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

7.23 A empresa participante e seu representante legal são responsáveis pela autenticidade e veracidade dos documentos enviados eletronicamente.

8. DA PROPOSTA READEQUADA (PROPOSTA FINAL)

8.1 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, em campo próprio do Sistema, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

8.1.1 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.2 A proposta comercial readequada deverá ser enviada em 1 (uma) via, assinada pelo representante legal da empresa, citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo os seguintes elementos:

8.2.1 Especificação completa do objeto oferecido;

8.2.2 Total da proposta, contendo no máximo 2 (duas) casas decimais, expresso em moeda corrente nacional, apurado à data de sua apresentação, incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

8.2.3 Razão Social, CNPJ, inscrição estadual, endereço completo, número de telefone, números do banco, da agência, da conta bancária, além da indicação de e-mail para envio do Contrato;

8.2.4 Dados do representante legal da empresa para assinatura do contrato: nome, cargo, CPF, RG, estado civil, data de nascimento, endereço residencial

completo, e-mail institucional, e-mail pessoal, telefone fixo e celular.

8.3 A não inserção dos elementos mencionados no item 7.2, acarretará na desclassificação do licitante.

8.4 Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo “pesquisável” e assinados digitalmente pelo representante legal da empresa.

8.5 É vedado ao licitante a majoração de qualquer preço na proposta comercial readequada.

9 DA DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA

9.1 O licitante provisoriamente classificado, após ser considerado HABILITADO no certame, será convocado para no prazo de até 04 (quatro) dias úteis, a contar da convocação do(a) Pregoeiro(a), para iniciar a demonstração das funcionalidades do software, com vistas à averiguação de sua compatibilidade com as exigências contidas neste Edital e no **ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – ITEM II - (PROVA DE CONCEITO)**.

9.2 O prazo mencionado poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação por escrito, antes do término do prazo.

9.3 A Demonstração ocorrerá no auditório da SAAE sito à Praça Roberto Gomes Pedrosa, 11 – Cidade Satélite, seguindo o horário de expediente da Autarquia, das 8h às 16h.

9.4 A convocação do licitante provisoriamente classificado no certame, será realizada pelo(a) Pregoeiro(a), ficando assegurada a presença e acompanhamento aos demais licitantes.

9.5 Se a oferta não for aceitável, se o licitante desatender as exigências para a habilitação, se o licitante não efetuar a demonstração das funcionalidades obrigatórias, dos sistemas para averiguação de sua compatibilidade com as exigências deste Edital e seus anexos, dentro do prazo estabelecido, ou ainda, se diante da Equipe Técnica ficar constatado que sistema ofertado não atende às exigências contidas neste Edital e seus anexos, o licitante será desclassificado:

9.6 No caso de desclassificação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente de menor preço, respeitado o disposto neste Edital, negociando com seu autor, com vistas à redução de seu preço, decidindo sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificando o atendimento às condições de habilitação, para, em seguida, efetuar sua convocação para que, nos mesmos prazos estabelecidos faça a demonstração do sistema, sendo avaliada nos mesmos moldes do licitante anterior, e assim, sucessivamente, até a apuração de um software que atenda às exigências.

9.6.1 Caso o(a) Pregoeiro(a) entenda que o preço é inexequível, poderá determinar diligência para apuração dos preços propostos pela licitante, conforme artigo 59, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.6.2 Se exigida, o licitante deverá apresentar no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, demonstrações dos custos, cotações de preços específicos, bem como os coeficientes de produtividade por meio de composições dos itens que tenham preços considerados manifestamente inexequíveis pelo órgão, comprovando assim estarem coerentes com os preços e compatíveis com a execução do objeto, sob pena de desclassificação.

9.7 Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste edital, e após averiguado a compatibilidade do sistema ofertado com as exigências contidas neste Edital e seus anexos, o licitante será declarado VENCEDOR do certame.

9.8 Na condução da sessão de Pregão, de modo geral, assegura-se ao(a) Pregoeiro(a) o direito de desconsiderar fatos e reclamações que, por irrelevantes e impertinentes, visem, exclusivamente, tumultuar e protelar o andamento do certame.

9.9 O licitante vencedor deverá manter sempre atualizada a Documentação de Habilitação, ou seja, não estar com documentos vencidos.

9.10 As normas deste edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1 A interposição de recurso contra a decisão proferida pelo pregoeiro observará o disposto no art. 165, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.2 O prazo para apresentação das razões recursais é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata. A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes, os quais poderão apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3 A intenção de recorrer poderá ser manifestada em **dois momentos distintos**: após o julgamento e aceitação das propostas, quando se avalia o mérito das ofertas apresentadas pelos licitantes, e após a etapa da habilitação, quando se verifica a regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, econômica e técnica dos licitantes.

10.4 O tempo para manifestação da intenção de recurso será de 10 minutos após o Julgamento e Aceitação das Propostas e de no mínimo 10 minutos após a etapa de Habilitação, não sendo exigida a apresentação de motivação para a intenção de recorrer.

10.5 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema durante a fase de Recurso e Contrarrazão pelos licitantes que manifestaram intenção de recorrer.

10.6 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.

10.7 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

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

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

10.10 Proferida a decisão que declarar o vencedor, o Pregoeiro informará aos licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

10.11 Havendo interposição de recurso, o Pregoeiro por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais com as razões de recurso, **no prazo de 03 (três) dias** após o encerramento da sessão pública, e aos demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, através de solicitação no <http://atibaia.1doc.com.br/atendimento>, Assunto: SAAE – Licitações / Solicitação de vista ao processo.

10.12 Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo “pesquisável” e assinados digitalmente pelo representante legal da empresa.

10.13 A falta de interposição de recurso importará a decadência do direito de recurso.

10.14 Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior analisará os autos e adotará as condutas preconizadas no art. 71, da Lei Federal nº 14.133/2021, em especial quanto à adjudicação do objeto e homologação da licitação, se for o caso.

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

11. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

11.1 Homologada a licitação pela autoridade competente, será o licitante vencedor convocado para assinar o Contrato, que deverá fazê-lo no prazo máximo de 03 (três) dias úteis da convocação.

11.2 O prazo para assinatura poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo interessado durante o seu transcurso e desde que ocorra

motivo justificado e aceito pela SAAE.

11.3 A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, o sujeitará à aplicação das penalidades previstas neste Edital.

11.4 São condições para a assinatura do Contrato:

11.4.1 que as certidões mencionadas no **item 7.1** não apresentem restrições;

11.4.2 que as certidões relativas à regularidade fiscal e trabalhista estejam na validade. Caso aquelas apresentadas na licitação estejam com o prazo de validade vencido, a SAAE verificará a situação por meio eletrônico hábil e certificará a regularidade nos autos do processo, com a documentação comprobatória. Caso, por qualquer motivo, não seja possível a obtenção das referidas certidões por meio eletrônico hábil, é de responsabilidade da adjudicatária a sua apresentação à SAAE, dentro do prazo concedido para assinatura do contrato.

11.5 Certidão Fiscal Negativa (Dívida Ativa – Geral) do Município de Atibaia, ou declaração, sob as penas do art. 299 do Código Penal, de que não possui Inscrição Fiscal no Município.

11.6 Durante a vigência do contrato é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa, incorrer nas condutas elencadas no **Anexo V – Das Sanções**.

12.2 Com fulcro na Lei Federal nº 14.133/2021, a SAAE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1 advertência;

12.2.2 multa;

12.2.3 impedimento de licitar e contratar; e

12.2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem

os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3 Na aplicação das sanções serão considerados os elementos previstos no art. 156, § 1º, da Lei Federal 14.133/2021.

12.4 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, bem como a sanção de multa respeitarão o devido processo legal e obedecerão os prazos de defesa previstos na Lei Federal 14.133/2021.

12.5 Se o adjudicatário não celebrar o contrato ou a ata de registro de preço ou não entregar a documentação exigida para a contratação, no prazo estabelecido pela SAAE, restará caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades cabíveis e à imediata perda da garantia de proposta em favor da SAAE.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o Edital ou solicitar esclarecimentos, devendo protocolar o pedido no prazo de até 03 (três) dias úteis antes da abertura do certame, via Sistema BBMNET ou email licitacao@saaeatibaia.com.br.

13.2 Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo “pesquisável” e assinados digitalmente pelo representante legal da empresa.

13.3 As impugnações e os esclarecimentos serão respondidos pelo(s) subscritor(es) do Edital e disponibilizados aos interessados no Sistema BBMNET e no site <http://www.prefeituradeatibaia.com.br/saae>, no prazo de 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

13.5 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo(s) subscritor(es) do Edital, nos autos do processo de licitação.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato (ou instrumento equivalente) ou da ata de registro de preços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

14.2 É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

14.3 Os proponentes intimados a prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

14.4 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.5 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 anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

14.6 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

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

14.8 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.9 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.

14.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

14.11 O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará o afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

14.12 O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

14.13 Os casos omissos neste Edital, serão resolvidos pelo(s) subscritor(es) do Edital, nos termos da legislação pertinente.

14.14 A presente licitação será homologada, anulada ou revogada pela autoridade competente nos termos da Lei.

14.15 A participação do proponente nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.

14.16 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o da Comarca de Atibaia / SP.

14.17 O Manual de operações da Plataforma BBMNET Licitações encontra-se disponível aos interessados no Portal www.novobbmnet.com.br.

14.18 Dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre o uso da Plataforma BBMNET Licitações podem ser obtidas nos canais de atendimento da Plataforma BBMNET Licitações, por e-mail, whatsapp, telefone e chat disponíveis no Portal www.novobbmnet.com.br.

14.19 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as deste Edital.

14.20 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na BBMnet e no site <http://www.prefeituradeatibaia.com.br/saae>.

14.21 Todas as certidões e documentos deverão ser apresentados na forma da Lei dentro do prazo de validade fixado nos documentos oficiais apresentados, ou de 90 (noventa) dias a contar da expedição dos mesmos, caso não estipulem

qualquer prazo de validade.

14.22 As demais condições, inclusive pertinentes à execução do objeto, estão previstas na minuta do contrato, conforme **Anexo VI**.

14.23 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

14.23.1 ANEXO I - Termo de Referência;

14.23.2 ANEXO II – Especificações Técnicas;

14.23.3 ANEXO III - Documentos necessários para Habilitação;

14.23.4 ANEXO IV - Modelo de Declaração conjunta;

14.23.5 ANEXO V - Das Sanções; e

14.23.6 ANEXO VI - Minuta de Contrato.

SAAE - SANEAMENTO AMBIENTAL DE ATIBAIA
AO VINTE E TRÊS DE MAIO DE DOIS MIL E VINTE E SEIS

JUCIMARA BIAZETTO ROMEIRA PEREIRA
- CHEFE DE DEPARTAMENTO DE COMPRAS -

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Memorando nº 1.533/2026

Área Solicitante: Departamento de Receita

Referente à contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Trata-se o presente da fase inicial de planejamento que tem como objeto a contratação de empresa para o fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados estruturantes e serviços de implantação, conversão, treinamento, suporte técnico, locação de serviços de softwares, compreendendo os estudos de soluções para o atendimento da demanda abaixo detalhada, cujo objetivo é demonstrar a viabilidade da aquisição, bem como a escolha dos itens a serem adquiridos, em observância às especificações técnicas e com diretrizes voltadas aos princípios da administração pública.

O serviço em questão apresenta diversas especificidades que podem exigir a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas. A natureza dos sistemas de Gestão do Saneamento, Sistema de ordem de serviços e demais sistemas contemplados envolve soluções tecnológicas avançadas e processos específicos adaptados à necessidade da SAAE. A transferência de conhecimento é crucial para capacitar os colaboradores da SAAE a compreender e operar eficientemente esses sistemas, garantindo utilização plena de suas

funcionalidades. Além disso, a compreensão das tecnologias subjacentes e das técnicas empregadas é crucial para uma colaboração eficaz com a contratada durante a implantação, personalização e manutenção continuada dos sistemas. A transferência de conhecimento também permite a SAAE tomar decisões precisas sobre possíveis adaptações e otimizações no uso dos sistemas, assegurando a eficiência operacional ao longo do tempo.

1.2 A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de locação de software, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo.

1.3 Conclui-se que a locação de Software para atender a demanda do serviço público se torna viável, quando se projeta na globalização das informações, objetivando uma maior participação das empresas especializadas em sistema para atender ao poder Público, com imparcialidade e transparência.

1.4 As especificações, quantidade e valores dos módulos a serem prestados pelo período de 5 (cinco) anos, seguem conforme tabela:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QT	VALOR UNITÁRIO*	VALOR TOTAL*
1	GESTAO COMERCIAL ABRANGENDO: ORDEM DE SERVIÇOS, DESDE A ABERTURA, MONITORAMENTO E EXECUÇÃO FINAL; GESTAO DE CADASTRO, CORTE, RELIGAÇÃO E HIDROMETRIA; GESTAO DE LEITURA E FATURAMENTO E ARRECADAÇÃO; GESTAO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGENCIA VIRTUAL; RELATORIOS E INFORMACOES GERENCIAIS.	mês	57	-	-
2	GESTAO DE ATENDIMENTO OMINICHANNEL	mês	57	-	-
3	GESTÃO COBRANÇA SPC/SERASA, DIVIDA ATIVA e PROTESTO	mês	57	-	-
4	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA, CONTEMPLANDO: INSTALAÇÃO, CONVERSAO DE BANCO DE DADOS, CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO,	un	1	-	-

	CUSTOMIZAÇÃO, TESTES E ENTRADA EM PRODUÇÃO.				
5	TREINAMENTO PARA OS USUÁRIOS DO SISTEMA, NA SEDE DA CONTRATANTE DE SERVIDORES DA ADMINISTRAÇÃO, NAS DIVERSAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS E OPERACIONAIS.	Hora	400	-	-
6	CUSTOMIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO DE ROTINAS NÃO PREVISTAS NO EDITAL. (HH DE PROGRAMAÇÃO)	Hora	300	-	-
TOTAL					-

***Orçamento estimado Sigiloso, conforme art. 24 da Lei 14.133/21**

1.5 Os serviços desta contratação são caracterizados como comuns, possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, conforme art. 29 da Lei 14.133/2023.

1.6 Por se tratar de serviço de locação, não há como estimar quantidade, mas sim período de vigência do contrato, sendo que para o caso em tela a estimativa é de que o mesmo possa ser assinado pelo período de 5 (cinco) anos de acordo com disposto no artigo 106 da Lei 14133/2021, podendo ser prorrogado por até 15 (quinze) anos conforme previsto no art. 114 da mesma lei, por se tratar de sistema estruturante, desde que de comum acordo entre as partes e continue a atender as necessidades da SAAE e demais disposições legais.

1.7 O valor de referência mensal do presente termo de referência é superior ao atual contrato de licença de uso do sistema comercial de saneamento, em razão de o novo objeto incorporar, além da licença de uso, a infraestrutura de hospedagem em nuvem (Data Center Certificado), redundância, backup gerenciado, monitoramento contínuo, responsabilidade pela manutenção de infraestrutura e compromisso de ampliação de recursos em caso de lentidão, sem ônus adicional para a Administração.

1.8 Natureza da Reserva e Proteção ao Erário

Esclarece-se que a previsão de 300 horas de customização, desenvolvimento de rotinas não previstas no edital (item 6 do quadro) não configura contratação de escopo aberto ou pagamento antecipado. Trata-se de uma reserva de contingência técnica cuja execução e faturamento são condicionados e sob demanda. O pagamento ocorrerá exclusivamente mediante Ordem de Serviço previamente aprovada pelo gestor e fiscal do 4 contrato, pagando-se apenas pelas horas efetivamente trabalhadas, sem qualquer obrigação de desembolso total caso não haja demanda ao final dos 5 anos.

I. Justificativa da Demanda (Evolução Operacional e Tecnológica)

Embora o edital cubra o escopo padrão e as atualizações legais, um contrato de 60 meses exige flexibilidade para adaptar o sistema a melhorias internas de gestão e inovações de mercado não mapeadas inicialmente. As horas justificam-se pelas seguintes necessidades potenciais (exemplos):

- ✓ **Otimização de Processos Internos:** Customização de funcionalidades específicas ou criação de painéis de indicadores (dashboards) sob demanda da diretoria;
- ✓ **Novos Meios de Arrecadação:** Integração com novas ferramentas privadas de pagamento e cobrança que surjam no mercado financeiro para reduzir a inadimplência;
- ✓ **Integrações de Infraestrutura de TI:** Conexão do sistema comercial a novos softwares internos que a Administração venha a adotar no futuro, como sistemas de Geoprocessamento (GIS), canais de atendimento automatizados (Chatbots/WhatsApp) ou CRM de terceiros;
- ✓ **Melhoria de Experiência do Usuário (UX):** Ajustes em layouts de faturas/interfaces ou no portal do cliente para tornar a comunicação com o usuário final mais clara e eficiente

II. Memória de Cálculo

O montante de 300 horas reflete um dimensionamento técnico prudente e minimalista para o ciclo de vida do contrato, conforme demonstrado a seguir:

✓ **Distribuição Temporal:** 300 horas ÷ 60 meses = **5 horas mensais** (ou 60 horas anuais).

✓ **Impacto de Esforço:** 60 horas por ano equivalem ao desenvolvimento de apenas **1 ou 2 pequenas melhorias internas** (ex: criar uma nova API de extração de dados ou integrar o sistema com alguma outra ferramenta de análise de dados).

Conclusão:

A manutenção da cláusula dota a Administração de agilidade para absorver pequenas melhorias contínuas e inovações operacionais, evitando a paralisação de processos administrativos essenciais e eliminando a necessidade de aditivos contratuais burocráticos e onerosos para o Erário, por se tratar de Contratação ELETIVA.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Contratação se faz necessária para que a SAAE apresente uma administração completa e integrada de todas as áreas envolvidas, colaborando na organização e funcionamento como um todo, garantindo assim que os serviços prestados sejam eficientes e eficazes, com ganho significativo nos controles das ações de gestão da SAAE, visando fornecer aos cidadãos, usuários e servidores uma melhor qualidade no atendimento público e maior clareza nas prestações de contas da gestão, visando, no mínimo, os seguintes benefícios:

- a) Gestão pública moderna que propicie a desburocratização e integração das diversas áreas;
- b) Maior transparência;
- c) Melhoria no planejamento; Etc.

2.2 É irrefutável que a globalização caminha a passos largos, sendo imprescindível que os órgãos públicos tenham motivação de estratégia empresarial, além de que os clientes estão cada vez mais exigentes e buscam melhorias no atendimento.

2.3 Partindo desse princípio, é primordial que o poder público também se modernize, para atender cada vez melhor com soluções pontuais as demandas trazidas pelos munícipes de maneira efetiva e eficaz, tornando satisfatória a solução apresentada.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO.

3.1 O presente documento tem por objeto a contratação de empresa para o fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados Estruturantes e serviços de implantação, conversão, treinamento, suporte técnico, locação de serviços de Softwares, compreendendo os estudos de soluções para o atendimento da demanda, em observância às especificações técnicas e com diretrizes voltadas aos princípios da administração pública, conforme especificações contidas nas Especificações Técnicas.

O serviço de implantação, parametrização, migração de dados e homologação possui orçamento destacado e deverá ser concluído no prazo máximo e improrrogável de até 3 (três) meses, contados da Ordem de Serviço.

a) Implantação

Para viabilizar o funcionamento da solução, a implantação deverá ser realizada, compreendendo o diagnóstico, configuração, habilitação do sistema para uso, conversão/migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos sistemas em uso, conforme previsto nas Especificações do Sistema.

A migração compreende a conclusão da alimentação das bases de dados e tabelas para permitir a utilização plena de cada um dos softwares e aplicativos.

b) Capacitação dos Usuários

Deverá ser apresentado um plano de treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, conforme quadro demonstrativo abaixo:

Módulo	Criticidade	Qtde Pessoas	Qtd Turmas (Max 6 por sala)	Carga Horária por Turma	Horas Totais do Módulo
Cadastro	5	2	1	10	10
Hidrometria	5	2	1	10	10
Leituras e Consumo	10	2	1	19	19
Corte e Religação	9	1	1	17	17
Faturamento	9	2	1	17	17
Atendimento	10	25	5	14	70
Leitura e Faturamento Mobile	10	12	2	14	28
Agencia Virtual	5	3	1	9	9
Arrecadação	7	2	1	13	13
Cobrança	7	3	1	13	13
Protesto	5	3	1	9	9
Emissão de relatórios	5	5	1	9	9
Relatórios Gerenciais	5	3	1	9	9
Informações Gerenciais	5	3	1	9	9
Gerenciamento e Progr. Serviços	8	29	5	10	50
OS para Dispositivo Móvel	9	68	12	9	108
TOTAL		165	36	191	400

c) Suporte Técnico

O atendimento às solicitações de suporte devem ser providas presencialmente ou remotamente via telefone, email, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema.

d) Aspectos técnicos da Solução

A solução deve ser projetada e desenvolvida em linguagem nativamente web, sendo que os módulos que compõe o sistema devem aplicar a legislação vigente, adequando-se quando fizer-se necessário.

Possuir data Center para alocação dos sistemas, com capacidade de processamento, como: links, servidores, nobreaks, fontes alternativas de energia

(grupo gerador), softwares de virtualização, segurança, sistema de climatização, sendo que o data Center poderá ser próprio ou terceirizado.

O provedor de nuvem deverá possuir redundância em localidades diferentes, com o intuito de otimizar performance e taxas de transmissão, evitando a inoperabilidade do sistema em caso de queda de um deles, garantindo up time de no mínimo 99% do tempo de cada mês civil.

Todos os recursos de infraestrutura, bem como: balanceadores de carga, servidores de cache para performance, armazenamento, bancos de dados e servidores de aplicativos, deverão ser dimensionados para atendimento satisfatório da demanda, com programas básicos e demais recursos necessários ao funcionamento, instalados, configurados e em condições de uso.

A solução deve ser altamente configurável, por meio de ferramenta e linguagem de programação, que proporcione autonomia na criação de relatórios personalizados e customização dos sistemas.

Todo o sistema deve utilizar protocolo HTTPS para navegação na internet, garantido a segurança das informações tramitadas por intermédio de criptografia. E deverá ser compatível com, pelo menos, os principais navegadores disponíveis no mercado, tais como Firefox, Chrome, Safari, além de rodar nos ambientes Windows, Linux, MAC OS.

A aplicação deve garantir a integração e unificação das informações. Sendo possível optar pela não integração entre cadastros, permitindo a indicação, pelo administrador do sistema, de usuários que poderão decidir quanto à integração entre os sistemas pendentes.

Deverá possibilitar a criação de campos personalizados dentro dos cadastros dos sistemas.

É necessário dispor de integrações com outros sistemas, utilizando Interface de Programação de Aplicativos - API, ou ainda, possuir recursos de extração de dados por meio de webservices, acessíveis diretamente pelo usuário, para os dois casos.

Ter capacidade de integração com outros bancos de dados.

Possuir ainda, capacidade de exportar, via fonte de dados, informações para que outros sistemas de informação possam gerar bancos de dados.

Permitir o controle de acesso com o uso de senhas, contendo controle de permissões de acesso tanto por usuário quanto por grupo de usuários, com definição das permissões para alteração, inclusão, exclusão e outras ações da aplicação como: estornar, cancelar, calcular, desativar, dentro de cada módulo, individualmente.

Conter gerenciamento de relatórios, permitindo ao usuário final, a partir de um modelo de relatório existente, criar um relatório (salvar como/copiar), mantendo-se o modelo de relatório original inalterado, com a opção de torná-lo público (qualquer usuário acessa o novo modelo) ou mantê-lo restrito (somente o usuário acessa o modelo).

Garantir que os relatórios solicitados sejam executados em segundo plano, permitindo ao usuário continuar trabalhando enquanto o relatório é gerado, com notificação em tela assim que o relatório for gerado, ou opção de abertura automática, independente da página em que o usuário esteja acessando.

Proporcionar a utilização de elementos visuais no layout dos relatórios, como: textos, imagens, linhas, quadrados, retângulos, círculos, campos calculados, códigos de barra, códigos QR e gráficos.

Dispor de assinatura digital para documentos nos formatos PDF. Permitir também que o cidadão realize assinatura digital de documentos diretamente pela aplicação,

sem necessidade de utilizar outros sistemas ou recursos, exceto aqueles necessários para acesso ao dispositivo de leitura do certificado digital na máquina local do próprio usuário.

Assegurar que um documento seja assinado digitalmente no sistema, e que, após a assinatura, o usuário possa remeter o documento a outro usuário, que receberá notificação dentro do próprio sistema de que existe documento aguardando sua assinatura.

A solução deve possuir armazenamento de certificados digitais do tipo A1 em nuvem, em hardware inviolável do tipo HSM, permitindo ao usuário, de forma segura, executar assinaturas digitais de qualquer dispositivo sem necessidade de token físico.

Nos principais cadastros dos sistemas, a auditoria deve estar visível ao usuário, quando da execução da alteração ou consulta de alterações. O sistema deve mostrar uma linha do tempo, diretamente no cadastro e sem acesso a novas telas, indicando o histórico de alterações.

Na visualização dos registros de auditoria, deve-se exibir os novos dados para inclusões, novos dados e dados anteriores para alterações e dados anteriores para exclusões.

A solução deve possuir fonte de dados que permita o uso integrado e consistente de soluções Google Forms, permitindo ampliação exponencial do uso da plataforma.

Os sistemas devem dispor de ferramenta “help on-line”, para esclarecimento de dúvidas sem necessidade de abertura de chamado técnico, acessado por meio dos próprios sistemas.

Permitir a configuração dos acessos ao sistema, restringido por endereço de IP, podendo ser selecionada uma faixa de IP, pela máscara de sub-rede ou CIDR.

Oferecer total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações. Essa segurança total deve ser aplicada em camadas que vão desde validações no lado cliente, passando pelo canal de comunicação, aplicando restrições de acesso aos endereços e portas dos serviços, mantendo a privacidade evitando vazamentos de dados e assegurando a confidencialidade das informações, atendendo a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**

Possuir recursos de segurança no SGBD para impedir que usuários não autorizados obtenham êxito em acessar a base de dados para efetuar consulta, alteração, impressão ou cópia.

Objetivando atender as regras impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), os sistemas devem ter no mínimo: permissão de acesso apenas por usuários devidamente cadastrados, que disponham de usuário e senha; qualquer alteração realizada nos cadastros devem ser registradas por meio de auditoria, permitindo sua rastreabilidade; permitir que o cidadão solicite, por intermédio de protocolo online, relatório das alterações as quais seus dados pessoais foram submetidos; permitir a definição, no Portal da Transparência, do Encarregado de Dados (DPO), com a informação dos dados necessários e pertinentes para realização de contato.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Da sustentabilidade:

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na produção do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

I. Sem utilização de trabalho escravo ou infantil na sua produção;

- II. Redução do uso de papel;
- III. Menor consumo de recursos físicos;
- IV. Minimização de deslocamentos;
- V. Redução de emissão de carbono;
- VI. Acessibilidade e usabilidade do sistema: acessível a todos os usuários, independentemente de suas capacidades, promovendo a inclusão e a igualdade de acesso;
- VII. Segurança da Informação e Privacidade: o sistema deve adotar medidas robustas de segurança da informação e proteção à privacidade, evitando vazamentos de dados e assegurando a confidencialidade das informações.
- VIII. Atualizações e Manutenção Sustentáveis: a empresa vencedora deve adotar práticas sustentáveis na fase de manutenção e atualizações do sistema, promovendo a extensão da vida útil do serviço contratado.

Da subcontratação:

- 4.2. É vedada a subcontratação para o fornecimento do objeto.

Da garantia da contratação

- 4.3. Não será exigida, no momento da apresentação da proposta, garantia da contratação como consta no art. 58 da Lei. 14.133/2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1 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 em até 03 (três) meses, a partir do recebimento da ordem de

serviço.

5.2 Ao primeiro dia de início do sistema em produção, a contratada deverá disponibilizar, presencialmente (não será aceito suporte remoto nesta fase), no mínimo por 30 dias até completar todos os ciclos de leitura e fechamento de faturamento, no mínimo três técnicos em horário de expediente comercial, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e a correta execução das rotinas do sistema.

5.3 Deverá funcionar tanto dentro da rede interna da SAAE bem como em redes externas, nativamente através de endereço de IP fixo público, possuir todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

5.4 Deverá permitir o uso por um número ilimitado de usuários sem necessidade de licenças adicionais. Todo o sistema deve ser de propriedade da contratada e caso utilize tecnologias ou qualquer outro software adicional de terceiros, o mesmo já deve ter o seu custo incluso no contrato de locação.

5.5 Por se tratar de serviço de locação, não há como estimar quantidade, mas sim período de vigência do contrato, sendo que para o caso em tela a estimativa é de que o mesmo possa ser assinado por um período de 60 (sessenta) meses de acordo com disposto no artigo 106 da Lei 14133/2021, podendo ser prorrogado por até 15 (quinze) anos conforme previsto no art. 114 da mesma lei, por se tratar de sistema estruturante, desde que de comum acordo entre as partes e continue a atender as necessidades da SAAE e demais disposições legais.

5.6 DA EXECUÇÃO, DO PAGAMENTO E DAS SANÇÕES DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

O serviço de implantação, parametrização, migração de dados e homologação possui orçamento destacado e deverá ser concluído no prazo máximo e improrrogável de até 3 (três) meses, contados da Ordem de Serviço.

a) **Condição de Pagamento:** O valor integral (ou da última parcela, se houver parcelamento por fases) do orçamento de implantação somente será liquidado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação, caracterizado pela entrada do sistema em ambiente de produção, operando de forma estável e com dados validados pela fiscalização.

b) Em nenhuma hipótese haverá pagamento pelo serviço de implantação caso o sistema não atinja as condições de produção descritas no Termo de Referência dentro do prazo estipulado.

5.7. Das Sanções pelo Atraso na Implantação: O descumprimento do prazo máximo de 3 (três) meses sujeitará a Contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) **Multa Moratória Diária:** Aplicação de multa de 1% por dia de atraso, calculada sobre o valor total da implantação, limitada ao teto de 20% do referido valor. O montante da multa será integralmente deduzido (glosado) do pagamento devido quando da homologação do sistema.

b) **Rescisão com Perda de Direito a Indenização:** Caso o atraso exceda 30 (trinta) dias, a Autarquia poderá declarar a inexecução total do objeto de implantação, rescindindo o contrato sem que caiba à Contratada qualquer direito ao recebimento pelo serviço parcialmente executado, dada a inutilidade do sistema incompleto para a Administração pública.

c) **Execução de Garantia e Impedimento:** A rescisão por culpa da contratada ensejará a execução integral da garantia de execução contratual para ressarcimento de prejuízos, além da abertura de processo para aplicação da sanção de impedimento de licitar (Art. 156, III, Lei 14.133/21)

5.8 Depois de implantado, a empresa contratada deverá certificar o serviço executado através do Termo de Recebimento da Implantação assinado pela SAAE comprovando a implantação, item III das Especificações do Sistema.

5.9 O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.10 Durante a vigência do contrato, a responsabilidade pertinente a todas as tarefas referentes à instalação, configuração e administração do banco de dados incluindo as suas atualizações, manutenções, ficará a cargo da contratada, incluindo as seguintes tarefas:

- a) Controlar seu desempenho (analyse e tuning),
- b) Alocação de espaços nos discos,
- c) Particionamento;
- d) Expansão de capacidade de armazenamento;
- e) Criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a banco de dados;
- f) Ser responsável pelas operações de backup/restore;
- g) Replicação de dados ou outra demanda que se identifique a necessidade;
- h) Atualizações de segurança/versão e demais patches indicados pelo fabricante do SGBD.

5.11 Fica estipulada também a obrigatoriedade de visita técnica trimestral presencial na sede da SAAE por técnicos da contratada. Estas visitas obedecerão os critérios previstos no item 2.8 das Especificações do Sistema, sendo que todas as despesas correrão por conta da contratada.

6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.8 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021 e, ainda, segundo as

diretrizes e os dispositivos do Decreto Municipal 9.376/2020, que define as atribuições do gestor e fiscal do contrato e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.9 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.10 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.11 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.12 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.13 A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.14 A SAAE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.15 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.16 O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.17 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento contratual todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.18 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.19 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.20 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.21 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.22 A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos no item 2.8 das Especificações Técnicas do Sistema.

6.23 Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.24 O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.25 O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.26 A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.27 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deve ser aplicado as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.28 É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

6.29 O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.30 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato

convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Fiscalização Administrativa

6.31 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos.

6.32 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.33 A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais.

Gestor do Contrato

6.34 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.35 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.36 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de

habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.37 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.38 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.39 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.40 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.41 Ficam nomeados para a gestão deste contrato:

Gestor	Djelaine Aparecida da Silva
Suplente Gestor	Carolina Pereira Marques
Fiscal Técnico	Roberto Kenji de Campos Nishimura
Suplente Fiscal Téc.	Fernando Zambo de Oliveira Barbosa Francisco

Fiscal Administrativo	Regina Mara de Paiva
Suplente Fiscal Adm.	Zilda Aparecida dos Santos Abreu

7 DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES CONTRATANTES

7.8 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- a) A garantia dos serviços de manutenção e assistência técnica deverão ser durante o período de vigência do contrato.
- b) Os Serviços técnicos de atendimento ao Suporte deverão ser prestados por pessoal técnico especializado da CONTRATADA.
- c) Assumir todas as despesas referentes a deslocamento pessoal, alimentação, diárias, encargos Sociais, fiscais, trabalhistas, previdência Social e de classe, indenizações civis.
- d) Na hipótese de constatação de anomalias que comprometam a utilização adequada dos produtos/Serviços fornecidos, os mesmos serão rejeitados, em todo ou em parte, conforme dispõe o Art. 140 § 1º da Lei nº 14.133/2021, sem qualquer ônus para a SAAE.
- e) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, apontados na fiscalização do contrato.
- f) A CONTRATADA será a única e integral responsável por todos os encargos de natureza fiscal, tributária e trabalhista, decorrentes da execução do contrato.
- g) Fornecer os Serviços, objeto desta licitação, dentro da melhor técnica, bem como repor, por sua conta e responsabilidade, aqueles considerados inadequados ou imperfeitos, ou que estiverem em desacordo com o ora pactuado.
- h) Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações

assumidas, os requisitos de habilitação exigidos no edital de origem.

- i) Responsabilizar-se pelo uso dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela SAAE.
- j) Manter completo sigilo sobre as informações que lhe forem confiadas, não podendo cedê-las a terceiros, sob nenhum pretexto, comprometendo-se, por seus empregados e prepostos, a tê-las sob sua guarda.
- k) Submeter-se à fiscalização da SAAE, durante toda sua vigência do contrato.
- l) Não ceder ou subcontratar, inteira ou parcialmente, os direitos e obrigações deste Contrato ou os dele resultantes.
- m) Comunicar imediatamente ao DESTOR DO CONTRATO a ocorrência de hipótese impeditiva ao cumprimento das obrigações.
- n) A CONTRATADA, deverá declarar que se responsabiliza pelo atendimento integral das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, tanto na utilização dos seus Serviços, como nos Softwares e da base de dados disponibilizados e sobre sua responsabilidade.
- o) A CONTRATADA deverá manter uma base permanente de teste para treinamento e para teste de alteração de qualquer dos módulos e aplicação do Sistema.

7.9 RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

- a) Efetuar os pagamentos mediante comprovação de execução dos Serviços correspondentes.
- b) Apoiar logística e administrativamente a execução dos Serviços.
- c) Fornecer equipamentos de informática para operacionalização dos Serviços de Software contratados neste certame.
- d) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo

licitante vencedor com relação ao objeto desta licitação.

- e) Gerenciar a execução da contratação.
- f) Emitir Ordem de Serviço e demandar os Serviços a serem realizados, analisar e ajustar cronogramas, aprovar medições e faturas, receber os Serviços e realizar os pagamentos dos mesmos.
- g) Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, cópias de legislação e dos documentos, necessários para a execução dos Serviços, bem como, designar funcionários e local apropriado, para a execução dos trabalhos.
- h) Fiscalizar a execução do objeto deste Contrato podendo, em decorrência, solicitar fundamentadamente, à CONTRATADA, providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, para as quais a mesma possuirá prazo suficiente nas condições deste termo de referência.
- i) Notificar à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato.
- j) Manter o sigilo sobre a tecnologia e as técnicas da CONTRATADA a que tenha acesso.
- k) Caberá a SAAE designar um local, para o profissional da contratada, com acesso ao Sistema, conexão de internet, e com condições adequadas de trabalho.

8 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Locação de software com pagamento mensal, sendo que a medição se dará por acompanhamento das demandas e prazos nas soluções dos problemas apresentados pelos usuários do sistema ao final de cada mês, objetivando ao pagamento até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente de acordo com o previsto no item 2.8 das Especificações do Sistema.

8.2. Ao final de cada mês, serão aferidas as demandas atendidas de todos os

suportes abertos, por modulo verificando-se a quantidade atendida ou não ao NMS. Sendo realizado o pagamento proporcional de cada módulo de acordo com o que for levantado dos atendimentos dos suportes.

8.3. O pagamento do item 4 do objeto, se refere ao item 1.4 que trata da implantação do Sistema, será realizado no 5º (quinto) dia útil subsequente ao inicio da produção.

9 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. O fornecedor será selecionado mediante realização de procedimento LICITATÓRIO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global, tendo em vista que é a opção tecnicamente viável e economicamente mais vantajosa para a administração.

9.2. Exigências de habilitação

9.2.1 Habilitação jurídica

Em conformidade com o Edital aprovado pela administração.

9.2.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

Em conformidade com o Edital aprovado pela administração.

9.2.3 Qualificação Econômico-financeira

I - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, limitando-se ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

II - certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

III - Certidão negativa de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

A boa situação financeira do licitante será aferida pela observância dos seguintes índices:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORENTE – ILC

FÓRMULA: $ILC = AC/PC$, resultado de ser maior ou igual a 1,0;

ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL – ILG

FÓRMULA $ILG = (AC+RLP)/(PC+ELP)$, resultado de ser maior ou igual a 1,0;

ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL – IEG

FÓRMULA: $IEG = (PC+ELP) / AT$, resultado deve ser menor ou igual a 1,0.

Onde:

AC = ATIVO CIRCULANTE; PC = PACIVO CIRCULANTE;

RLP = REALIZÁVEL EM LONGO PRAZO;

ELP = EXIGÍVEL EM LONGO PRAZO; AT = ATIVO TOTAL.

9.2.4. É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do exercício por balancetes ou balanços provisórios;

9.2.5. Qualificação Técnica

9.2.5.1. Comprovação de aptidão para desempenho da atividade objeto desta licitação, em nome do licitante, através de, no mínimo, 1 (um) atestado ou certidão que comprove, ter executado serviços similares, emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível com a realidade da SAAE em 50% (cinquenta por cento) de atendimento em um universo de 50.000 ligações.

10 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. A estimativa de custo foi pautada no custo pelo preço global, baseado na

média dos orçamentos obtidos pelo Departamento de Compras, utilizados na última licitação.

10.2. Conforme justificativa juntada ao processo administrativo, o custo estimado da contratação permanecerá em sigilo até o encerramento da licitação.

11 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.8 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Autarquia Municipal – SAAE Saneamento Ambiental de Atibaia.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

PCA	603
GESTÃO/UNIDADE	100 - Superintendência
ORGANOGRAMA	40.100.71100 - DEPARTAMENTO COMERCIAL
RECURSO	04.110.0000.0000 - Recursos Próprios da Administração Indireta
PROGRAMA DE TRABALHO	0091 - Manutenção e Estruturação da Superintendência do SAAE
DESPESA	12
SUBELEMENTO	33904016 - LOCAÇÃO DE SOFTWARE

Atibaia, 13 de maio de 2026.

Regina Mara de Paiva
Chefe do Departamento de Receita

Marcia Cavazana Nogueira
Diretora de Finanças e Relações Comerciais
53/228

ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Introdução e justificativa

Os serviços de saneamento básico, são um conjunto de infraestruturas e de serviços oferecidos à população, compreendendo abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos urbanos, de extrema relevância e utilidade pública, é um direito no Brasil e no mundo, sendo ele muito importante para a garantia da qualidade de vida da população no meio urbano e rural, contribuindo para o equilíbrio do meio ambiente e desenvolvimento socioeconômico local. Nesse contexto, considerando todos os serviços de responsabilidade da SAAE de Atibaia, somados às grandes demandas diárias, se faz necessária realização de grandes e rigorosos controles em todas as áreas que envolvem a empresa, sendo necessário a estruturação para o acompanhamento do desenvolvimento urbano com eficiência e eficácia, visando garantir a qualidade de vida da população.

ITEM I

1. OBJETO

O objeto do presente Termo de Referência, é a contratação de empresa para fornecimento de licença mensal de uso de Sistema Comercial, nativamente Web, com usuários ilimitados, bem como a prestação de serviços de migração de base de dados, implantação, capacitação, suporte técnico e atendimento a usuários, manutenção corretiva de não conformidades, manutenção evolutiva (adequações legais/regulatórias e evolução do produto) e provimento de datacenter, para atender as necessidades da SAAE Atibaia.

O sistema deverá estar em conformidade com uma série de pré-requisitos de origem técnica e funcional, citadas nos demais itens deste Termo de Referência.

Os módulos dos sistemas da licitante poderão ter nomes diferentes, serem agregados ou segregados em relação aos módulos listados, desde que contenham as especificações mínimas e as funcionalidades deste Termo de Referência.

Constituem o presente objeto, além do fornecimento da licença e suporte mensal, a conversão de dados (migração), acoplamento de arquivos anexos, customização, treinamentos e capacitações para todos os usuários dos módulos, a disponibilização do sistema e banco de dados em Data Center de alta performance em território nacional.

2. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO SISTEMA

2.1 - SOBRE O SISTEMA

- a) O sistema ofertado deverá ser composto por módulos plenamente integrados, operando sobre uma única base de dados, compartilhada entre todos eles, com as mesmas características tecnológicas e integração nativa, sem uso de mecanismos de sincronização ou bases paralelas.
- b) O sistema deverá possuir interface baseada em arquitetura Web, operando exclusivamente por meio de navegadores de internet, com suporte, no mínimo, aos navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge, em suas versões estáveis mais recentes, sem necessidade de instalação de qualquer outro aplicativo, plugin, componente adicional ou periférico específico no equipamento do usuário. Não serão aceitos sistemas que exijam emulação, virtualização de desktop ou quaisquer camadas adicionais para viabilizar o acesso via navegador.
- c) O sistema deverá operar tanto na **rede interna** da SAAE quanto em **redes externas** de forma **nativa**, acessível exclusivamente por **endereço IP público fixo**, cuja aquisição, configuração, manutenção e gerenciamento caberá

integralmente à contratada, sem ônus para a SAAE

d) O sistema como um todo e seus módulos, obrigatoriamente deverão possuir o conceito de design responsivo, ou seja, deve estar projetado para se adaptar a qualquer tipo de resolução de tela, onde as informações e conteúdo que o programa apresenta se adequam de acordo com o tamanho da tela do dispositivo, sem distorções.

e) A contratada obrigará-se a disponibilizar e manter (durante todo o período contratual) dois ambientes independentes do sistema:

I. Ambiente de produção: Para o uso operacional diário da SAAE Atibaia;

II. Ambiente de Homologação/Testes: implementado exclusivamente na infraestrutura local da contratante (servidores próprios), replicando 100% (cem por cento) das funcionalidades do ambiente de produção, com base de dados independente da base de dados de produção da SAAE Atibaia.

§1º A contratada sincronizará a base de dados do ambiente de produção ao de testes:

a) automaticamente, a cada 90 (noventa) dias corridos;

b) sob demanda, mediante solicitação formal da contratante, limitado a 4 (quatro) solicitações de atualizações avulsas por ano contratual.

§ 2º Todas as cláusulas de licenciamento, suporte técnico e disponibilidade aplicáveis ao ambiente de produção estendem-se integralmente ao ambiente de homologação/testes.

§ 3º A contratada fornecerá, na proposta técnica, o roteiro completo de instalação do ambiente de testes na infraestrutura da SAAE, incluindo especificações mínimas de hardware (servidor), procedimentos de deployment e plano de migração inicial dos dados.

f) O sistema deverá suportar uso simultâneo ilimitado de usuários, sem necessidade de aquisição de licenças adicionais ou pagamento de taxas extras por quantidade de acessos/usuários durante toda a vigência contratual.

§1º Todo o sistema, incluindo suas tecnologias, frameworks, bibliotecas e componentes de terceiros, deverá ser de propriedade intelectual exclusiva da contratada ou devidamente licenciada por ela, com todos os custos de licenciamento já integralmente embutidos e incondicionalmente incluídos no valor global da proposta, vedada qualquer cobrança futura por esse conceito.

g) O sistema deverá ser capaz de ser executado em ambiente de multiprocessamento, no intuito de garantir um desempenho mínimo onde o tempo de resposta para uma consulta de um cadastro de ligação de água dentro de uma base de 50.000 ligações e com acesso simultâneo de 40 (quarenta) usuários não exceda o tempo superior a 3 segundos. Fica desde já estabelecido que problemas com o desempenho e tempos de processamento elevados obriga a contratada a implementar melhorias no sistema e/ou implementar e administrar a distribuição e balanceamento de carga dos servidores.

h) A CONTRATADA se obriga a disponibilizar à SAAE Interfaces de Programação de Aplicações (APIs) que permitam a integração do sistema contratado com aplicações de terceiros ou sistemas internos da SAAE. As APIs deverão ser fornecidas de forma documentada, com especificações técnicas atualizadas, incluindo métodos disponíveis, formatos de requisição e resposta, parâmetros, autenticação e exemplos de uso. A CONTRATADA deverá assegurar que as APIs permaneçam **operacionais, estáveis e acessíveis** durante toda a vigência do contrato, observando níveis adequados de desempenho e disponibilidade. Quaisquer alterações, descontinuações, versões ou ajustes que impactem o funcionamento das integrações deverão ser comunicados à SAAE com antecedência mínima razoável, garantindo tempo hábil para adaptação. A disponibilização das APIs não poderá ser limitada por cobranças adicionais, licenças extras, restrições técnicas injustificadas ou qualquer mecanismo que impeça ou dificulte o uso regular das integrações pela SAAE, salvo previsão contratual específica.

i) Após o término ou a rescisão do presente Contrato de Licença de Uso de

Software, a CONTRATADA se obriga a manter disponível (com a base de dados atualizada), por prazo indeterminado, um ambiente operacional do sistema exclusivamente para fins de consulta pela SAAE. Esse ambiente deverá permitir o acesso integral às informações, registros, documentos anexos, históricos e demais dados gerados durante a vigência contratual, sem necessidade de chaves de ativação, licenças adicionais ou qualquer outro mecanismo que restrinja o acesso consultivo. A SAAE reconhece que o ambiente disponibilizado **não poderá ser utilizado para qualquer forma de processamento, inclusão, alteração, exclusão ou manipulação de dados**, sendo permitido apenas o acesso em modo de leitura. Fica expressamente vedada a utilização do sistema para fins operacionais, comerciais ou produtivos, de modo a evitar riscos, responsabilidades, custos ou prejuízos à CONTRATADA. A SAAE compromete-se, ainda, a não realizar modificações, integrações, migrações ou intervenções que comprometam a integridade, autenticidade, disponibilidade ou consistência dos dados consultáveis, garantindo que o ambiente permaneça estável e funcional para o fim exclusivo de consulta.

2.2 - HOSPEDAGEM DO SISTEMA

- a) O sistema deverá estar hospedado em infraestrutura de computação em nuvem pública (datacenters) profissional, admitindo-se a subcontratação neste caso, para garantir todos os benefícios e garantias que o provedor possa oferecer, principalmente os relacionados à segurança, alta disponibilidade, escalabilidade, redundância, capacidade e performance.
- b) Todos os custos relacionados à hospedagem do sistema, banco de dados, armazenamento e qualquer outro recurso necessário ao uso do sistema, bem como as licenças de sistema operacional ou licença de banco de dados, ou quaisquer outras licenças necessárias para o funcionamento integral do sistema, ficarão às expensas da Contratada.
- c) O provedor de infraestrutura e computação em nuvem deverá estar em

conformidade com os seguintes padrões e certificações: ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27701 e ISO/IEC 27018.

d) O provedor de infraestrutura de computação em nuvem bem como os serviços oferecidos por ele deverá estar em conformidade com a LGPD.

e) A infraestrutura do datacenter deverá ser operada em conformidade com as diretrizes do Tier III+ do Uptime Institute.

f) Os data centers deverão permitir, quando necessário, a expansão da capacidade e recursos de hardware, mesmo quando estes forem virtualizados, para aumento de desempenho, e caso tal expansão gere qualquer custo adicional, tal custo correrá por conta da Contratada.

g) O provedor de nuvem deverá possuir datacenters, no mínimo, em 2 localizações geográficas diferentes (sendo que a principal deverá estar localizada no Brasil), permitindo redundância dos dados e do programa de um local para o outro, garantindo assim maior segurança e disponibilidade.

h) Os data centers deverão possuir rotinas de backup do banco de dados, para satisfazer as necessidades de segurança. Os backups deverão ser redundantes, devendo ser replicados para outro datacenter isolado que fique em outra localização geográfica.

i) O provedor de nuvem deverá estar em conformidade com SOC 1, SOC 2 e SOC 3 da AICPA.

j) A Contratada deverá disponibilizar, à SAAE, backup completo da base de dados sempre que solicitado.

k) Os datacenters devem estar projetados para prever e tolerar falhas. Em caso de falha, balanceadores de carga devem desviar o tráfego de dados da área afetada para outro local, evitando a indisponibilidade do sistema.

- l) O sistema deverá estar hospedado em infraestrutura que garanta escalabilidade por meio do uso de balanceadores de cargas, e/ou escalabilidade horizontal por meio de alocação em tempo real de tantos servidores quanto forem necessários para suportarem à demanda de requisições, sem impacto na performance.
- m) O provedor de nuvem deverá possuir serviço de monitoramento em tempo real referente a picos de acesso/requisições aos servidores, bem como configuração e notificação referente a alertas de erros.
- n) O provedor de nuvem deverá possuir indicador de disponibilidade dos serviços prestados, que deverá atingir, no mínimo, 99,5% de disponibilidade com tempo de indisponibilidade anual máximo permitido de 24 horas. Este relatório deverá ser apresentado à SAAE sempre que solicitado.
- o) Os datacenters deverão possuir segurança que impeça o acesso não autorizado e consequente violação e/ou vazamento dos dados.
- p) Os datacenters deverão estar em local protegido e monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio do uso de sistemas de segurança, tais como: controles de acesso e câmeras de segurança.
- q) Os datacenters deverão estar em local equipado com sistema de refrigeração/climatização e com sistema de combate a incêndio.
- r) Os datacenters deverão estar em local que esteja preparado para eventuais falhas elétricas e falta de energia, seja por meio do uso de rede elétrica redundante, ou por meio do uso de nobreaks, que assegurará energia elétrica disponível para o funcionamento dos datacenters.

2.3 - BANCO DE DADOS

- a) O banco de dados a ser utilizado pelo sistema contratado, deverá

preferencialmente ser um banco de dados open source e livre de licenciamento (gratuito) e que atenda aos seguintes requisitos: possuir integridade referencial; possuir suporte a transações (ACID– Atomicidade, Consistência, Isolamento e Persistência); possuir suporte a UNICODE; tamanho da base dados para uso do sistema deverá poder exceder a 1TB (terabyte); deve possuir ferramentas de gerenciamento com Interface gráfica; possuir ferramentas com interface gráfica para execução de scripts em linguagem padrão SQL e exportação do resultado das consultas em formato xls/csv/texto.

b) Será aceito outra categoria de banco de dados (não open source), desde que atendida as seguintes condições:

c) O custo de licenciamento para o uso correrá por conta da Contratada (licenças de acesso simultâneo, quantas forem necessárias ao uso do sistema), durante todo o período contratual.

d) Ao final do contrato, caso o mesmo não seja renovado, a Contratada deverá disponibilizar uma licença de uso perpétuo da base de dados somente para consulta, bem como manter uma versão do sistema somente para consulta (sem direito a atualizações porém em funcionamento livres de chaves de segurança temporárias), os quais deverão ser instalados/migrados para a infraestrutura local da SAAE.

e) Durante a vigência do contrato, a responsabilidade pertinente a todas as tarefas referentes a instalação, configuração e administração do banco de dados incluindo as suas atualizações, manutenções, ficará a cargo da Contratada, incluindo as seguintes tarefas: Controlar seu desempenho (análise, gerenciamento e otimização), alocação de espaços nos discos, particionamento, expansão de capacidade de armazenamento; criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a banco de dados; ser responsável pelas operações de backup/restore/snapshots, armazenamento seguro do backup, replicação de dados ou outra demanda que se identifique a necessidade; atualizações de

segurança/versão e demais patches indicados pelo fabricante do SGBD.

f) A Contratada deverá disponibilizar a SAAE acesso ao banco de produção (modo somente leitura para todos os objetos do esquema corporativo (dbo) mas com permissão para workspace próprio em esquema isolado para que se possa criar tabelas/views intermediários/ temporários, sem qualquer permissão de escrita nos objetos oficiais do banco de produção) e acesso completo ao banco de testes aos analistas de sistemas da contratante e disponibilizar (sem custos) uma ferramenta com interface gráfica para execução de scripts em linguagem padrão SQL e com funcionalidades de exportação do resultado das consultas em formato XLS, CSV e texto.

2.4 - DOCUMENTAÇÃO

a) A Contratada deverá fornecer e manter atualizada a documentação do sistema, sendo exigidos:

- I. Manual de uso do sistema (para usuários comuns e administradores);
- II. Dicionário de dados (banco de dados);
- III. Modelo Entidade Relacionamento (MER – banco de dados);
- IV. Documentação APIs
- V. Outros documentos relativos ao sistema, quando houver.

2.5 - CONTROLE DE ACESSO E PERFIS

a) O sistema deverá possibilitar armazenar e controlar o acesso aos usuários com total segurança e deverá dispor dos seguintes recursos:

b) Acesso ao sistema somente após validar login e senha;

c) 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;

d) possibilitar registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável;

e) possuir funcionalidades de expiração de senha (período de validade), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso;

f) 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;

g) possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade;

h) garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada;

i) O sistema deverá permitir a criação de perfis, estes perfis conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador, sendo que as funcionalidades devem possuir a granularidade mínima para as operações de consultar, incluir, alterar e excluir para permitir configurações personalizadas;

j) Todas as operações de dados deverão ser registradas (deve-se registrar as operações de inserção, alteração e exclusão) de forma a possibilitar auditorias futuras contendo o nome do usuário, data e horário e qual operação foi realizada;

k) O sistema deverá disponibilizar uma interface para o administrador do sistema da contratada consultar os logs das operações realizadas pelos

usuários;

l) O sistema deverá oferecer mecanismos de segurança que impeçam que usuários não autorizados consultem ou alterem dados sem o alcance de sua permissão;

m) O sistema deverá prover método de recuperação de senha através do envio de uma nova senha para o e-mail do usuário cadastrado;

n) Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis;

o) Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário;

p) Permitir a duplicação de um determinado perfil já existe para criação de um novo (sem precisar configurar todas as permissões individualmente)

q) Deverão 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.

r) O sistema de cadastro de usuário deverá permitir a criação de usuários de empresas terceirizadas, bem como o cadastro destas empresas, permitindo a identificação destes usuários com o vínculo destas empresas organizados por centros de custos/setores parametrizáveis e permitir o uso das funcionalidades do sistema com base em perfis específicos.

2.6 – IMPLANTAÇÃO

a) A Contratada deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações, migração) 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:

b) A Contratada deverá disponibilizar equipe técnica formada por um ou mais especialistas na solução ofertada que deverá ser designado para atuar presencialmente na sede da SAAE, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de T.I. e dos responsáveis pelas diversas áreas de negócios da SAAE durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários;

c) A Contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado (bem como a migração e **acoplamento** de arquivos anexos que fazem parte do sistema, DOC/PDF/JPG, etc) utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada.

d) As adaptações nas bases de dados e fórmulas e outros requisitos que visem o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da Contratada.

e) A Contratada deverá realizar testes 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 T.I. da SAAE e os responsáveis pelos setores das áreas de negócios serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Nesta fase deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos do sistema atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos, antes do sistema entrar em produção. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados. O prazo para homologação será de até 30 dias dentro da janela de 90 dias para

implantação, sendo que se o prazo de implantação for menor, a SAAE deverá disponibilizar este teste com a devida antecedência.

f) O escopo para a migração de dados (e arquivos), contempla 100% (cem por cento) de todos os dados do sistema em uso atualmente, não sendo aceito migração parcial dos dados e arquivos.

g) Toda e qualquer digitação (se necessário) e refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela contratada, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados e todos os históricos;

h) Da integração entre todos os sistemas/módulos:

I. Não necessitará de arquivos auxiliares ou externos, exceto quando disposto o contrário na descrição do sistema;

II. Todas as informações deverão pertencer ao mesmo banco de dados, estando imediatamente disponíveis a todos os sistemas deste termo de referência.

i) O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados e arquivos, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta licitação, deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias, a partir da data da assinatura do contrato, que é o prazo da implantação para início de produção.

j) A partir do primeiro dia de entrada do sistema em ambiente de produção, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico presencial, sendo vedado o atendimento remoto nesta fase inicial, pelo período mínimo de 30 (trinta) dias corridos, ou até a conclusão integral de todos os ciclos de leitura, processamento, fechamento de faturamento e exportação contábil, prevalecendo o prazo que ocorrer por último. Durante esse período, a CONTRATADA deverá manter presencialmente, em horário comercial, no mínimo 03 (três) técnicos especializados, preferencialmente os mesmos profissionais que participaram das

etapas de treinamento e implantação, com a finalidade de acompanhar, validar e garantir a correta execução de todas as rotinas operacionais, contábeis e de integração do sistema. Além da equipe técnica presencial, a CONTRATADA deverá disponibilizar, presencialmente ou remotamente, um analista responsável pelo acompanhamento global da operação, atuando como ponto focal para coordenação das atividades, tomada de decisão técnica e resolução de incidentes. Esse analista deverá manter canal de comunicação aberto e dedicado, durante todo o horário comercial, para atendimento imediato aos profissionais da SAAE, assegurando suporte contínuo, tempestivo e eficaz. A CONTRATADA compromete-se a garantir que todos os profissionais alocados possuam conhecimento técnico suficiente para diagnosticar, orientar e solucionar eventuais falhas, inconsistências ou dúvidas relacionadas às rotinas do sistema, bem como registrar e reportar ocorrências relevantes para fins de auditoria, rastreabilidade e melhoria contínua.

Do pagamento do valor de implantação conforme a situação da Contratada

I. O valor referente à **Implantação do Sistema**, previsto de forma individualizada na planilha de formação de preços, corresponde a 100% do esforço necessário para levantamento de regras, processos, reuniões de alinhamento, modelagem/ajuste de ambiente, instância, rede, segurança, desenvolvimento de rotinas de transformação/migração de dados, execução de migração de dados, testes de integridade, correções/ajustes, testes funcionais, integração com sistemas externos, homologação e treinamento de usuários (pleno).

II. Na hipótese de a licitante vencedora ser **empresa distinta da atual contratada**, o pagamento integral desse valor ocorrerá após o completo atendimento de todas as etapas previstas, inclusive migração de dados, com aceite final da Administração e preenchimento do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DA IMPLANTAÇÃO, descrito no Item III.

III. Na hipótese de a licitante vencedora ser **a mesma empresa que atualmente fornece o sistema**, e sendo concluído que **não haverá migração de dados e**

outras atividades correlatas (por já se encontrarem os dados em uso em estrutura lógica compatível), **a parcela de implantação concernente à migração de dados será considerada inexigível.**

IV. Nesse caso, o valor de implantação será **limitado a 35% do valor original proposto**, correspondente apenas às atividades de adaptação do ambiente à nuvem, adequação de instância, testes de desempenho, reforço de treinamento, quando solicitado, e demais atividades de homologação efetivamente realizadas.

V. Essa dosagem de 35% foi estabelecida com base na **desconsideração da etapa de migração de dados, levantamento de regras, processos, alinhamentos, identificação/mineração de dados, desenvolvimento de rotinas de transformação/migração de dados, execução da migração propriamente dita, testes de integridade, correções/ajustes, adaptações**, que consubstancia o maior esforço de implantação, conservando-se apenas as etapas de ajuste de ambiente, testes, revalidação e treinamento básico ou reforço, o que configura percentual razoável e proporcional ao efetivo conteúdo de serviços a ser executado.

VI. A Administração atestará, por meio da fiscalização contratual, a adequação da remuneração ao escopo de serviços efetivamente executados, vedado o pagamento de parcela de implantação por atividade não realizada

fases implantação	% aproximado	empresa	
		nova	atual
Levantamento de regras, processos e reuniões de alinhamento	10%	10%	0
Modelagem/ajuste de ambiente, instância, rede, segurança, etc.	15%	15%	15%
Desenvolvimento de rotinas de transformação/migração de dados*	30%	30%	0
Execução de migração de dados, testes de integridade, correções	25%	25%	0
Testes funcionais, integração com sistemas externos, homologação	10%	10%	10%
Treinamento de usuários	10%	10%	10%
Total	100%	100%	35%

Fundamentação

- a. **esforço esperado** (quanto o fornecedor efetivamente fará),
- b. **descrição objetiva das etapas remanescentes**,
- c. **comparação com o cenário de empresa nova** (migração completa vs. apenas migração de ambiente).

Cronograma

- a) O cronograma de implantação do sistema comercial de saneamento, objeto deste termo, será **originalmente pautado pelo modelo abaixo sugerido**, compreendendo as etapas de levantamento de dados, preparação do ambiente na nuvem, desenvolvimento e execução de rotinas de migração de dados, testes funcionais, validação pelos usuários, treinamento e início em produção, conforme discriminado no cronograma previsto no presente instrumento.
- b) **O prazo de 90 dias representa o limite máximo para a conclusão da implantação e o início da operação em ambiente de produção**, não sendo admitida prorrogação desse prazo.
- c) A Administração autoriza que a contratada **reorganize a duração de cada fase dentro do limite de 90 dias**, desde que a **sequência lógica do processo de implantação seja mantida e não se extrapole o prazo global de 90 dias**, cabendo à contratada apresentar proposta de reajuste cronológico para avaliação e aprovação da Administração.
- d) Recomenda-se que a implantação seja **concluída antes dos 90 dias**, sempre que possível, observadas as condições de suporte, disponibilidade de recursos e prioridades da Administração, sem que o eventual cumprimento antecipado da implantação implique em redução de valores devidos, salvo quando expressamente previsto neste instrumento.

n. etapa	Etapa	Sugerido (dias)
1	1. Levantamento de dados, regras de negócio e parametrização	12
2	2. Preparação do ambiente na nuvem	10
3	3. Desenvolvimento de rotinas de migração de dados	10
4	4. Migração de dados inicial e testes de integridade	12
5	5. Testes funcionais e integrações	15
6	6. Validação de dados pelos usuários	10
7	7. Treinamento de usuários e suporte interno	10
8	8. Fase final de ajustes e início de produção	11
	TOTAL	90
n. etapa	Descrição das Etapas	
1	Reuniões para alinhar processos, mapear regras de negócio, fluxos críticos e escopo de migração de dados.	
2	Projetar e preparar o ambiente nuvem (instâncias, rede, segurança, banco de dados, backups, ambiente de homologação).	
3	Elaborar scripts/ETL de migração, regras de tratamento de dados, inconsistências e validações.	
4	Executar a carga de dados em ambiente de homologação e testar consistência, totais, saldos, etc.	
5	Testar fluxos de faturamento, leitura, cobrança, atendimento, integração com sistemas externos e rotinas críticas.	
6	Usuários finais testam o sistema em cenários reais, apontam desvios e validam informações de dados.	
7	Treinamentos presenciais/online por módulo e capacitação da equipe de suporte interno.	
8	Ajustes nas regras de negócios, corte do sistema legado, suporte intensivo, correção de falhas e ajustes finais	

e) Na hipótese de a licitante vencedora ser **a mesma empresa que atualmente fornece o sistema, a etapa de migração de dados (etapas 1, 3, 4 e 6)** ocorrerá apenas na forma de **ajuste de ambiente e validação de dados já existentes em produção**, sem necessidade de novas regras de negócio, conversão de estrutura ou reprocessamento completo de histórico.

Prazo para entrega plano de implantação

No máximo até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de assinatura do contrato.

DA EXECUÇÃO, DO PAGAMENTO E DAS SANÇÕES DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

O serviço de implantação, parametrização, migração de dados e homologação possui orçamento destacado e deverá ser concluído no prazo máximo e improrrogável de até 3 (três) meses, contados da Ordem de Serviço.

a) **Condição de Pagamento:** O valor integral (ou da última parcela, se houver parcelamento por fases) do orçamento de implantação somente será liquidado após a emissão do **Termo de Recebimento Definitivo da Implantação**,

caracterizado pela entrada do sistema em ambiente de produção, operando de forma estável e com dados validados pela fiscalização.

b) Em nenhuma hipótese haverá pagamento pelo serviço de implantação caso o sistema não atinja as condições de produção descritas no Termo de Referência dentro do prazo estipulado.

Das Sanções pelo Atraso na Implantação: O descumprimento do prazo máximo de 3 (três) meses sujeitará a Contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) **Multa Moratória Diária:** Aplicação de multa de **1%** por dia de atraso, calculada sobre o **valor total da implantação**, limitada ao teto de **20%** do referido valor. O montante da multa será integralmente deduzido (glosado) do pagamento devido quando da homologação do sistema.

b) **Rescisão com Perda de Direito a Indenização:** Caso o atraso exceda **30 (trinta)** dias, a Autarquia poderá declarar a inexecução total do objeto de implantação, rescindindo o contrato sem que caiba à Contratada qualquer direito ao recebimento pelo serviço parcialmente executado, dada a inutilidade do sistema incompleto para a Administração pública.

2.7 - TREINAMENTO

a) A Contratada deverá apresentar um plano de **treinamento presencial** para os usuários da SAAE, 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 SAAE disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deve obrigatoriamente contemplar:

b) A Contratada deverá oferecer um ambiente de plataforma web de pré-treinamento, onde durante a implantação deverá estar o sistema disponível (5 dias antes) do treinamento presencial para todos os usuários selecionados pela SAAE para realizarem o treinamento virtual de todos os módulos do sistema;

c) A Contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à

realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;

d) A Contratada 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;

e) A Contratada deverá substituir os instrutores que, a critério da SAAE, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

f) A SAAE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à contratada, sem ônus à SAAE, ministrar o devido reforço.

g) As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo que cada turma não poderá ter mais de 6 (seis) participantes;

h) 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;

i) As datas e horários dos treinamentos serão definidos pela contratante.

j) O treinamento será feito por módulos e de acordo com o quadro descritivo:

Módulo	Criticidade	Qtde Pessoas	Qtd Turmas (Max 6 por sala)	Carga Horária por Turma	Horas Totais do Módulo
Cadastro	5	2	1	10	10
Hidrometria	5	2	1	10	10
Leituras e Consumo	10	2	1	19	19
Corte e Religação	9	1	1	17	17
Faturamento	9	2	1	17	17
Atendimento	10	25	5	14	70
Leitura e Faturamento Mobile	10	12	2	14	28
Agência Virtual	5	3	1	9	9
Arrecadação	7	2	1	13	13
Cobrança	7	3	1	13	13
Protesto	5	3	1	9	9
Emissão de relatórios	5	5	1	9	9

Relatórios Gerenciais	5	3	1	9	9
Informações Gerenciais	5	3	1	9	9
Gerenciamento e Progr. Serviços	8	29	5	10	50
OS para Dispositivo Móvel	9	68	12	9	108
TOTAL		165	36	191	400

k) O treinamento de administração e suporte das aplicações do sistema será administrado para 03 usuários;

l) O treinamento do gerenciador de relatórios será administrado para 6 usuários;

m) A Contratada deverá realizar um treinamento específico sobre o modelo entidade relacionamento (MER) e estrutura de dados, dicionário de dados e APIs e qualquer outra ferramenta de extração/manipulação de dados do sistema (se houver) para os analistas de sistemas da SAAE;

2.8 – MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Definições

Para os fins desta seção, ficam definidos os seguintes termos técnicos

a) **TPR (Tempo de Primeira Resposta):** intervalo de tempo decorrido entre o registro da abertura do chamado e a primeira manifestação **útil** prestada pela CONTRATADA.

b) **SC (Solução de Contorno):** solução provisória adotada até a resolução definitiva ser implementada, medida temporária para reduzir impacto do problema, não elimina a causa raiz e não encerra o chamado.

c) **TRD (Tempo de Resolução Definitiva):** intervalo de tempo decorrido entre o registro da abertura do chamado e a homologação da **solução definitiva** pelo fiscal do contrato.

d) **NMS (Níveis Mínimos de Serviço):** conjunto de indicadores de desempenho mensuráveis que a CONTRATADA deverá obrigatoriamente atingir, sob pena de aplicação de glosas proporcionais ao descumprimento.

e) **Chamados P1/P2:** chamados classificados como prioridade Crítica (P1) ou Alta (P2), conforme matriz de classificação.

f) **Chamados P3/P4:** chamados classificados como prioridade Média (P3)

ou Baixa (P4).

Manutenção e Suporte Técnico

Abrangência dos Serviços

A CONTRATADA obriga-se a prestar, durante toda a vigência contratual, serviços completos de manutenção e suporte técnico da solução contratada, abrangendo:

- a) **manutenção corretiva**, consistente na correção de todos os defeitos, falhas ou não conformidades operacionais que impeçam ou prejudiquem o funcionamento da solução em conformidade com as especificações técnicas deste Edital, Termo de Referência e anexos;
- b) **manutenção adaptativa**, destinada à adequação da solução a alterações de ambiente tecnológico, plataformas operacionais, integrações com sistemas externos ou demais componentes necessários à sua operação regular;
- c) **manutenção evolutiva**, limitada às adequações decorrentes de alterações legais, regulatórias ou normativas aplicáveis à atividade de saneamento básico e gestão comercial, bem como pequenas melhorias necessárias para plena aderência aos requisitos funcionais originalmente contratados;
- d) **suporte técnico, incluindo atendimento remoto e presencial**, diagnóstico de incidentes, esclarecimento de dúvidas operacionais e acompanhamento das atividades de correção.

Obrigações Gerais

Considera-se incluída na obrigação de manutenção a implementação e o perfeito funcionamento de todas as funcionalidades previstas neste Edital, no Termo de Referência e nos anexos técnicos, não cabendo à CONTRATADA alegar complexidade ou quantidade de regras de negócio como motivo para deixar de corrigir ou ajustar o sistema às especificações pactuadas.

- a) Todos os custos relativos à manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e suporte técnico estão **integralmente incluídos no valor mensal contratado**, não sendo devidos pagamentos adicionais pela execução dessas atividades.
- b) O número de chamados abertos para suporte e atendimento será **ilimitado**,

independentemente do canal utilizado, não havendo qualquer restrição quantitativa ou limite de horas trabalhadas.

c) A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as revisões, atualizações, correções e novas versões da solução, mantendo sempre o mesmo nível de desempenho e funcionamento contratado.

d) As atividades de manutenção e suporte técnico estarão sujeitas aos Níveis Mínimos de Serviço, disponibilidade, prazos de atendimento e resolução (TPR e TRD) e respectivos critérios de glosa definidos nas cláusulas específicas deste edital/contrato.

Atualizações, Correções e Novas Versões

A CONTRATADA deverá disponibilizar à SAAE todas as revisões, atualizações, correções, novas versões, ajustes temporários de programação e aprimoramentos da solução ofertada (doravante denominados, em conjunto, “**atualizações**”), tão logo tais atualizações estejam homologadas e aptas para uso em ambiente produtivo.

As atualizações não poderão, em hipótese alguma, reduzir, prejudicar ou restringir o desempenho, o funcionamento ou a operação do software em relação às condições estabelecidas neste Edital, no Termo de Referência e no contrato, devendo manter, no mínimo, o mesmo nível de serviço anteriormente praticado.

Sempre que houver atualização de versão do sistema, a CONTRATADA deverá:

I. registrar e manter disponível o histórico das correções efetuadas, incluindo a descrição das falhas tratadas e dos módulos impactados;

II. informar formalmente à SAAE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, o conteúdo da atualização, os impactos esperados e, quando aplicável, eventuais procedimentos de testes e validação.

As atualizações mencionadas neste item integram a obrigação de manutenção e suporte técnico, não gerando qualquer custo adicional à SAAE, e estarão igualmente sujeitas aos Níveis Mínimos de Serviço e demais condições contratuais aplicáveis.

Modificações por Exigências Legais, Judiciais e Regulatórias

Quaisquer modificações na solução, incluindo alterações em regras de negócio, formas de trabalho, módulos ou demais componentes, motivadas por:

- a) exigências legais de qualquer esfera (federal, estadual ou municipal);
- b) determinações judiciais, independentemente da instância;
- c) acórdãos ou recomendações de Tribunais de Contas;
- d) recomendações ou exigências do Ministério Público;
- e) determinações de Agências Reguladoras (tais como ARES-PCJ, ANA ou similares);

Tais modificações não ensejarão cobrança de valores adicionais à SAAE, em qualquer fase da vigência contratual.

Para implementação das modificações previstas no item anterior, a CONTRATADA obrigará-se a adequar o sistema contratado no **prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos**, contados da comunicação formal da exigência, independentemente do grau de complexidade técnica ou volume de alterações necessárias.

Os seguintes prazos especiais prevalecerão sobre o prazo geral de 90 dias:

- a) **prazo determinado por exigência judicial expressa** – prevalecerá sobre o prazo contratual;
- b) **prazo determinado pela SAAE para itens críticos** – prevalecerá quando a não implementação imediata puder comprometer a continuidade do serviço essencial, a arrecadação ou a conformidade regulatória.

As adequações decorrentes das hipóteses previstas neste item integram a obrigação contratual de manutenção evolutiva, estando cobertas pelo valor mensal contratado, e sujeitar-se-ão aos Níveis Mínimos de Serviço aplicáveis, especialmente quanto aos prazos de resolução de incidentes críticos relacionados à implementação.

A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a comunicação da exigência, plano detalhado de trabalho contendo cronograma, recursos alocados e eventuais riscos identificados para cumprimento do prazo estipulado.

Canais de Atendimento

Suporte Telefônico

A CONTRATADA prestará serviço de **suporte telefônico** em língua portuguesa, disponibilizando número de telefone fixo ou móvel com DDD nacional, para atendimento a incidentes urgentes (P1 e P2), durante toda a vigência contratual. O canal telefônico será aceito como **meio válido de abertura de chamado**, especialmente nas seguintes hipóteses:

- a) dificuldades técnicas da SAAE em descrever o problema apresentado pelo sistema por meio dos canais digitais;
- b) situações em que a SAAE julgar necessário o contato imediato para esclarecimento ou análise preliminar urgente.

O atendimento telefônico deverá:

- a) registrar automaticamente o chamado no sistema de tickets, com número de protocolo imediato;
- b) cumprir os prazos de Tempo de Primeira Resposta (TPR) definidos para cada nível de prioridade (P1-P4);
- c) registrar, no mínimo, a descrição do problema, dados do solicitante, horário de início e primeira orientação prestada.

Caso o problema não possa ser resolvido imediatamente pelo canal telefônico, a CONTRATADA deverá:

- a) formalizar o chamado no sistema oficial de tickets;
- b) informar o número do protocolo à SAAE;
- c) dar continuidade ao atendimento conforme o Tempo de Resolução Definitiva (TRD) aplicável à prioridade do chamado.

O serviço telefônico estará sujeito aos mesmos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** aplicáveis aos demais canais de atendimento, especialmente quanto aos indicadores de TPR e TRD para chamados P1 e P2.

Canal Web – Sistema de Chamados

A CONTRATADA prestará serviço de atendimento de suporte pela Internet, por meio de **ferramenta de suporte técnico disponibilizada gratuitamente (sistemas de chamados/tickets web)**, com acesso irrestrito aos usuários autorizados da SAAE durante toda a vigência contratual.

A ferramenta de suporte web deverá permitir, no mínimo:

- a) abertura e registro de chamados técnicos e funcionais;

- b) acompanhamento em tempo real do status e andamento da resolução;
- c) consulta a base de conhecimento com dúvidas e respostas frequentes (FAQ técnica);
- d) histórico completo de chamados anteriores do usuário;
- e) **registro automático de data, hora e número do ticket/protocolo** para controle dos prazos de TPR e TRD.

f) Status do chamado: conforme tabela descritiva

1. Novo / Aberto

I. O chamado foi registrado, mas ainda **não houve atendimento**.

II. Representa o ponto inicial do ciclo.

2. Em Análise / Em Triagem

I. O time está avaliando o problema.

II. Pode envolver classificação, categorização ou priorização.

3. Em Atendimento / Em Progresso

I. Um analista está **trabalhando ativamente** na solicitação.

II. Pode incluir diagnóstico, testes, coleta de informações etc.

4. Aguardando Usuário / Pendente com Solicitante

I. O atendimento está parado porque o **usuário precisa responder** algo:

II. fornecer dados, validar uma ação, confirmar um teste

5. Resolvido

I. A solução foi aplicada.

II. O chamado aguarda **confirmação do usuário**.

6. Fechado

I. O usuário confirmou a solução **ou** o prazo de confirmação expirou.

II. O ciclo do chamado é encerrado.

7. Cancelado

I. O chamado foi aberto por engano, duplicado ou não é mais necessário.

O sistema de tickets web deverá gerar **protocolo numerado sequencial (ou número do ticket)** com Time Stamp exato da abertura, servindo como base oficial para cálculo e fiscalização dos prazos de resolução conforme níveis de prioridade (P1-P4) estabelecidos nas Cláusulas de Nível Mínimo de Serviços (NMS).

A base de conhecimento deverá conter soluções para problemas recorrentes identificados, sendo atualizada mensalmente com base nos chamados mais frequentes, visando reduzir a abertura de novos tickets para situações já documentadas.

O acesso à ferramenta deverá ser intuitivo, com interface em português, e compatibilidade com navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge em no mínimo suas últimas versões estáveis).

Todos os chamados (tickets) abertos, independentemente do status, deverão estar **permanentemente disponíveis** para consulta pelos usuários autorizados da SAAE.

O canal web estará sujeito aos mesmos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** dos demais canais, especialmente quanto aos indicadores de % de chamados P1/P2 resolvidos no TRD ($\geq 95\%$) e TPR atendido ($\geq 98\%$), conforme estabelecidos nas Cláusulas de Nível Mínimo de Serviços (NMS).

Cada ticket deverá exibir, de forma integral e inalterável (Tabela de informações obrigatórias dos chamados):

- a) Número do ticket;
- b) tipo de solicitação;
- c) nome solicitante;
- d) módulo do sistema envolvido;
- e) descrição do assunto e do problema e anexos (se houver);
- f) **histórico completo de interações**, incluindo todas as comunicações entre SAAE e CONTRATADA (comentários, anexos, alterações de status);
- g) **Time Stamp exato** de cada ação (abertura, primeira resposta, alterações, resolução);
- h) **status atual e histórico de alterações** de status;
- i) **prioridade atribuída** (P1, P2, P3, P4) e respectivo prazo de TRD/TPR.

Os tickets solucionados **estarão disponíveis indefinidamente** para consulta, não podendo ser arquivados, excluídos ou tornados inacessíveis, servindo como:

- a) base de conhecimento para chamados recorrentes;
- b) prova documental para fiscalização dos Níveis Mínimos de Serviço

(NMS);

c) histórico para análise de reincidência e aplicação de glosas/penalidades.

A CONTRATADA não poderá realizar qualquer alteração retroativa nos dados de tickets já abertos, sob pena de multa e questionamento da validade das medições de desempenho.

Os relatórios de desempenho mensal (para cálculo de NMS) serão extraídos diretamente desta base de tickets auditável conforme estabelecidos nas Cláusulas de Nível Mínimo de Serviços (NMS).

Informações Obrigatórias dos Chamados (tabela)

Campo Obrigatório	Descrição
Id ticket	Numero do ticket (sequencial) - protocolo
Data e hora da abertura	Timestamp exato da criação do ticket
Data e hora TPR	Time Stamp da primeira manifestação útil da CONTRATADA
Tempo de (TPR)	Intervalo calculado automaticamente (abertura → primeira resposta)
Nome do solicitante	Usuário da SAAE que abriu o chamado
Assunto	Título/resumo do problema
Módulo do	Dropdown com nome dos módulos

Campo Obrigatório	Descrição
sistema	(ex: Faturamento, Atendimento, Medição, Relatórios, etc.)
Tipo de solicitação	Dropdown: (conforme tabela de classificação de chamados)
Descrição do problema	Campo texto livre para detalhamento
Tag de prioridade	Automático via matriz (P1, P2, P3, P4) com campo de confirmação pelo usuário que está abrindo o ticket.
Status	
Anexo de arquivos	Upload de prints, logs, arquivos de teste, etc.

A ausência de qualquer campo obrigatório implicará **rejeição automática do chamado** com solicitação de reapresentação, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de TPR/TRD.

O sistema de tickets deverá **calcular automaticamente**:

- a) TPR (hora de abertura → primeira resposta);
- b) TRD em andamento (hora abertura → hora atual);
- c) Flag/indicador quando ultrapassar o prazo da prioridade;
- d) Contador mensal por prioridade para relatórios de NMS.

Os dados dos chamados alimentam diretamente os **indicadores de NMS** e servem de base para cálculo de glosas por desempenho.

Classificação de Chamados (matriz)

Será classificado conforme tabela de classificação abaixo:

Tipo solicitação	Observação	Prioridade	Urgência
Incidente crítico	Sistema parado, empresa paralisada	P1	Crítica
Incidente funcional amplo	Departamento paralisado	P1	Crítica
Incidente funcional específico	Afeta parte do serviço do departamento	P2	Alta
Acesso e Segurança	Reset bloqueio / permissões	P2	Alta
Integração ampla	Bancária e Contábil	P2	Alta
Integração específica	Sistemas de terceiros / APIs	P4	Baixa
Requisição serviços	Ajustes operacionais	P3	Média
Dúvida de uso	Não afeta a operação	P4	Baixa
Melhoria/evolução	Mudança no software	P4	Baixa

Exemplos (a título explicativo)

Prioridade Crítica – P1

- I. Sistema ou módulos indisponíveis (completo ou parcial).
- II. Função essencial parada sem alternativa.
- III. Impacto direto em operação financeira, medição, atendimento.
- IV. Sem solução de contorno possível.

Exemplos:

- I. Sistema totalmente inoperante (offline)
- II. Qualquer módulo crítico que esteja inoperante (faturamento, medição, atendimento, ordens de serviço, baixa de pagamentos)
- III. Falha na geração da massa de leitura (medição impossibilitada);
- IV. Falha no processamento de baixa de pagamentos (retorno bancário);
- V. Falha na geração dos avisos de débitos;
- VI. Falha na geração dos avisos de cortes;
- VII. Erro generalizado no parcelamento das faturas;

- VIII. Falha na abertura/programação/baixa das ordens de serviço,
- IX. (outras falhas ou mau funcionamento que paralise o serviço de um departamento).

Prioridade Alta – P2

- I. Função importante com falhas, mas existe solução de contorno.
- II. Impacto relevante, mas não paralisa a operação.
- III. Erros que afetam muitos usuários/departamento paralisado.

Exemplos:

- I. Cálculo juros/multa divergentes (múltiplos casos)
- II. Tarifa social não calculada de forma correta (múltiplos casos)
- III. Qualquer funcionalidade que não processe da forma esperada e inviabilize o atendimento presencial ao cliente
- IV. Parcelamento gerando resultado divergente do esperado (múltiplos casos)
- V. Ordens de Serviço com problemas na baixa (múltiplos casos)
- VI. Erro na integração bancária e contábil
- VII. Usuário sem acesso ao sistema (bloqueio)

Prioridade Média – P3

- I. Problemas que afetam poucos usuários.
- II. Funcionalidades secundárias com falhas.
- III. Requisições de serviço que não impedem a operação

Exemplos:

- I. Relatórios críticos com informações divergentes;
- II. Duplicidade de pagamentos com falha no registro (mesmo 1 cliente)
- III. Parcelamento gerando resultando divergente do esperado (caso específico)
- IV. Ordens de Serviço com funcionamento divergente do esperado (caso específico)
- V. Problemas na apuração de dívida ativa
- VI. Outras funcionalidades que não estejam funcionando como esperado e

que não sejam críticas (impede o funcionamento do departamento)

VII. Correção de cadastros (simples)

Prioridade Baixa – P4

I. Dúvidas de uso;

II. Parametrizações sem urgência;

III. Correções de cadastro (ampla/em massa);

IV. Ajuste base de dados (ampla/em massa);

V. Ajustes cosméticos e não urgentes (não impacta serviços de forma geral)

VI. Solicitações de melhorias, sugestões, evoluções.

Prazos para Chamados (TPR e TRD por prioridade) – Matriz prioridades

Prioridade	TPR	TRD	Contagem / horas
P1	30 min	2h	Corridas
P2	2h	8h	Corridas
P3	8h	5 dias	Corridas
P4	24h	10 dias	Corridas

Observação: Uma vez que a contratada colocar em operação uma solução de contorno (SC) para o problema apresentado, a contratante poderá a seu critério dilatar (ou não) o prazo do TRD migrando a prioridade para o nível imediatamente inferior. (reclassifica a prioridade, caso a SC seja de fato validada pela SAAE).

A existência de solução de contorno **eficaz** poderá reduzir automaticamente a prioridade do incidente em um nível, para fins de NMS, a critério da SAAE.

Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Metas mensais

Indicador	Meta Mínima
-----------	-------------

Indicador	Meta Mínima
Disponibilidade	≥ 99,5%
% P1/P2 no TRD	≥ 95%
% P3/P4 no TRD	≥ 90%
% TPR atendido	≥ 98%

Para fins deste contrato, considera-se **indisponibilidade não programada** toda parada total do sistema em ambiente de produção, não previamente comunicada e aprovada pela contratante, em que os usuários ficam impossibilitados de utilizar as funcionalidades contratadas.

A contratada deverá garantir disponibilidade mínima mensal de **99,5%** do sistema em ambiente de produção.

A disponibilidade mensal será calculada pela fórmula:

Cálculo Disponibilidade

Disponibilidade= (Tempo total do mês – Tempo de indisponibilidade não programada) ÷ tempo total do mês x 100 (será considerado como tempo total do mês o valor fixo de 720 horas – 24x7x30, independente se o mês tiver 28, 30 ou 31 dias);

O tempo total do mês será expresso em horas, considerando todos os dias do mês (24x7), incluídos finais de semana e feriados.

O tempo de indisponibilidade não programada será apurado somando-se todos os períodos em que o sistema esteve indisponível, contados:

A partir do primeiro registro do incidente em sistema de monitoramento, ou a partir da primeira comunicação formal do usuário à contratada, prevalecendo o que ocorrer primeiro, até a efetiva restauração do serviço em condições normais de operação-

Todo incidente de indisponibilidade não programada **deverá, obrigatoriamente**, ser registrado como chamado de suporte com criticidade P1 ou P2, conforme o impacto, de forma que:

- I. o mesmo período de indisponibilidade conte simultaneamente para:
- II. verificação do cumprimento dos prazos de TPR e TRD do chamado correspondente; e
- III. apuração da disponibilidade mensal do sistema.

O não atingimento da meta de disponibilidade mensal implicará na aplicação das reduções de pagamentos previstas na tabela abaixo, independentemente das glosas por descumprimento de prazos de atendimentos de chamados:

Glosas por Desempenho

Falha	Glosa
Disponibilidade <99,5%	10-30% (conf. faixas)
P1/P2 <95%	15%
P3/P4 <90%	10%
TPR <98%	5%

Glosa por disponibilidade (faixas)

- I. $99,5\% \leq \text{Disp} < 100\% \rightarrow$ sem glosa;
- II. $99,0\% \leq \text{Disp} < 99,5\% \rightarrow$ glosa 10% da fatura;
- III. $98,0\% \leq \text{Disp} < 99,0\% \rightarrow$ glosa 20% da fatura;
- IV. Disponibilidade < 98,0% $\rightarrow$ glosa 30% da fatura.

Glosa por TRD e TPR (indicadores)

- I. Não atingir meta de % de chamados P1/P2 resolvidos no TRD (95%) $\rightarrow$ glosa 15%.
- II. Não atingir meta de % de chamados P3/P4 resolvidos no TRD (90%) $\rightarrow$ glosa 10%.
- III. Não atingir meta de % de chamados com TPR atendido (98%) $\rightarrow$ glosa 5%.

Exemplos:

Disponibilidade:

No mês de referência, considerando um período de 30 dias, o total de horas

possíveis de operação do sistema foi de 720 horas (24h × 30 dias).

O sistema apresentou 6 horas de indisponibilidade, sendo 2 horas previamente programadas.

Dessa forma, foram consideradas 4 horas de indisponibilidade não programada para efeito de cálculo do NMS.

A disponibilidade mensal foi calculada da seguinte forma:

$$(720 - 4)/720 = 99,44\%$$

Em razão do índice de disponibilidade apurado (99,44%), aplica-se glosa de 10% conforme previsto contratualmente.

Indicadores:

No período analisado, foram abertos 30 chamados, distribuídos por nível de criticidade conforme abaixo:

Chamados P1 / P2

- Total de chamados: 10
- Chamados não resolvidos dentro do prazo: 2

Cálculo do índice:

$$2/10 = 0,20$$

➤ Índice de atendimento: 80%

De acordo com os critérios estabelecidos, aplica-se glosa de 15%.

Chamados P3 / P4

- Total de chamados: 20
- Chamados não resolvidos dentro do prazo: 5

Cálculo do índice:

$$5/20 = 0,25$$

➤ Índice de atendimento: 75%

Conforme tabela de penalidades, aplica-se glosa adicional de 10%.

Apuração Final da Glosa

- Glosa por indisponibilidade: 10%
- Glosa por NMS P1/P2: 15%
- Glosa por NMS P3/P4: 10%

Total apurado:

$$10\% + 15\% + 10\% = 35\%$$

Neste caso, considerando os limites máximos de glosas por mês, a glosa apurada de P1/P2+P3/P4 (25%), reduz-se ao limite de 20% e somando-se a glosa de disponibilidade temos 30% que é o limite máximo para o conjunto de glosas.

Natureza jurídica das Glosas

As reduções de pagamento decorrentes do não cumprimento das metas de NMS configuram mera **adequação do pagamento ao desempenho efetivamente entregue**, não se enquadrando como sanções administrativas, podendo ser aplicadas diretamente na fatura do período de referência, com base em relatório de desempenho aprovado pela contratante e conforme jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

Limites Máximos de Glosas

Os limites máximos de glosas por mês são:

- Glosas relacionadas exclusivamente a chamados (TRD/TPR): **20% (vinte por cento)** do valor bruto da fatura mensal;
- Glosas totais (todos os indicadores NMS): **30% (trinta por cento)** do valor bruto da fatura mensal.

Em caso de soma teórica superior ao limite global de 30%, aplicar-se-á o teto, observada a seguinte ordem de prioridade:

- Disponibilidade do sistema;
- Chamados P1/P2 (TRD);
- Demais indicadores (P3/P4 e TPR);

Relação com sanções administrativas

As glosas não substituem sanções previstas na legislação (advertência, multa, suspensão, declaração de inidoneidade, rescisão).

Atingido o teto de glosa em 3 (três) meses consecutivos, será avaliada a instauração de processo administrativo para apuração de inadimplemento e eventual rescisão.

Reincidência por Pendência Glosadas (não resolvidas)

As glosas padrão por TRD são automáticas. Porém, chamados glosados e ainda pendentes (sem homologação definitiva pelo fiscal) geram advertências progressivas. Prazo para saneamento: 30 dias corridos após o fim do mês de referência da glosa, independentemente do TRD original.

Chamados P1

Chamados P1 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão **advertência formal** e exigência por parte da contratada de **Plano de Ação em 3 (três) dias úteis com resolução definitiva em no máximo 10 (dez) dias corridos**.

Escalonamento (mesmo chamado pendente):

- I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 5% na fatura mensal.
- II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 10% após processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I, Lei 14.133/2021).

Chamados P2

Chamados P2 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão **advertência formal** e exigência por parte da contratada de **Plano de Ação em 5 (cinco) dias úteis com resolução definitiva em no máximo 15 (quinze) dias corridos**.

Escalonamento (mesmo chamado pendente):

- I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 3% na fatura mensal.
- II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 7% após processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I,

Lei 14.133/2021).

Chamados P3

Chamados P3 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão **advertência formal** e exigência por parte da contratada de **Plano de Ação em 7 (sete) dias úteis com resolução definitiva em no máximo 20 (vinte) dias corridos**.

Escalonamento (mesmo chamado pendente):

- I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 2% na fatura mensal.
- II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 5% após processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I, Lei 14.133/2021).

Chamados P4

Chamados P4 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão **advertência formal e resolução definitiva em no máximo 30 (trinta) dias corridos**.

Escalonamento:

- I. 2ª advertência (pendentes por 2 meses seguidos) → glosa adicional 1% fatura.
- II. 3ª advertência consecutiva gera multa adicional de 2% após processo administrativo.

Contestação e Revisão

Procedimento de Contestação

A apuração das reduções se dará através da apuração dos indicadores de NMS a partir do relatório dos chamados (tickets) do mês referência.

Será usado como referência para fechamento mensal, o último dia do mês vigente para contabilização do quantitativo dos chamados não solucionados já fora do prazo do indicador de TRD. Tickets abertos no mesmo mês ainda não

resolvidos, mas que ainda estão dentro do prazo do indicador de TRD serão contabilizados no mês subsequente. O relatório de apuração dos indicadores de NMS serão enviados pela contratada conforme descrito no item **Relatório de Acompanhamento**.

O total das reduções de pagamento apuradas em um determinado mês será consolidado em demonstrativo mensal de desempenho, elaborado pelo gestor do contrato, e descontado do valor devido à contratada na fatura do mês referência onde o NMS não foi atingido, sem prejuízo de eventual instauração de processo administrativo para aplicação de outras sanções contratuais ou legais.

A Contratada deverá disponibilizar painel de acompanhamento em tempo real (dashboard) acessível a SAAE, contendo: chamados, status, tempos decorridos e histórico.

A CONTRATADA poderá contestar as medições e glosas em até **5 (cinco) dias úteis** após ciência do relatório mensal sem efeito suspensivo automático.

Contestações procedentes serão compensadas em faturas subsequentes.

Continuidade do Serviço e Pagamento mínimo garantido

A CONTRATADA **não poderá**, em nenhuma hipótese, interromper, suspender ou limitar a operação do sistema em razão de glosas, multas, divergências de pagamento ou demais questões contratuais, devendo assegurar sua **continuidade integral** enquanto vigente o contrato.

As glosas decorrentes de NMS ficam limitadas a 30% da fatura mensal. A aplicação cumulativa de glosas e multas não poderá resultar em pagamento mensal inferior a 50% do valor bruto contratado, garantindo-se a continuidade do serviço até decisão final em processo administrativo.

Obrigação Ininterrupta

A suspensão unilateral do serviço pela CONTRATADA sujeitará esta à:

- a) multa compensatória de **10% (dez por cento)** do valor total do contrato;
- b) rescisão unilateral por inadimplência grave;
- c) responsabilização civil e, se o caso, penal.

Qualificação e Escalonamento dos Atendentes

O atendimento inicial a qualquer chamado deverá ser realizado por **atendente devidamente qualificado** para prestar suporte técnico à solução contratada, possuindo conhecimento suficiente para:

- a) compreender o problema relatado e avaliar sua criticidade;
- b) fornecer solução imediata, quando possível;
- c) realizar o primeiro diagnóstico e primeira orientação útil (TPR).

Caso o atendente inicial não tenha expertise técnica específica para resolver o problema, deverá **escalonar imediatamente** o chamado para o profissional ou equipe competente, **sem prejuízo do cumprimento dos prazos de TPR e TRD** estabelecidos para a prioridade do chamado.

A CONTRATADA deverá manter **equipe de suporte escalonada** com as seguintes competências mínimas:

- a) **Nível 1** (atendimento inicial): conhecimento geral da solução, capacidade de diagnóstico básico e encaminhamento;
- b) **Nível 2** (técnico): conhecimento aprofundado da solução, capacidade de resolução de incidentes funcionais complexos;
- c) **Nível 3** (desenvolvedor): capacidade de correção de código, análise de regras de negócio e implementação de adequações.

O tempo de escalonamento **não será descontado** dos prazos de TPR/TRD; a contratada responde integralmente pelo cumprimento dos prazos, independentemente de transferências internas.

A não observância desta cláusula acarretará **classificação automática como atraso** no indicador de TPR/TRD, sujeitando-se às respectivas glosas e penalidades.

Canal Direto de Comunicação para Casos Complexos

A CONTRATADA disponibilizará **canal de comunicação direta via WhatsApp** com os responsáveis técnicos pela solução dos problemas, limitado aos chamados classificados como **P1 (crítico) e P2 (alto)**.

O canal WhatsApp será utilizado exclusivamente para:

- a) agilizar esclarecimentos técnicos urgentes;
- b) acompanhamento em tempo real da solução de incidentes críticos;

c) coordenação entre analistas da SAAE e da CONTRATADA em casos complexos.

Para chamados onde incorrer necessidade de esclarecimentos detalhados e de difícil descrição por escrito, a CONTRATADA concederá **acesso direto** dos analistas de sistemas da SAAE aos analistas técnicos/designers da contratada, via:

- a) WhatsApp específico para escalonamento técnico;
- b) Realização de calls com acesso compartilhado telas, ambiente de testes e ferramentas de diagnóstico, quando necessário.

O uso do canal direto não exige o registro formal no sistema de tickets e o cumprimento dos prazos de TPR e TRD. O WhatsApp servirá apenas como complemento para agilização técnica.

A CONTRATADA deverá fornecer:

- a) **lista atualizada** dos contatos WhatsApp por nível (N1, N2, N3);
- b) **procedimento de uso** do canal direto, incluindo horários de disponibilidade;
- c) **relatório mensal** de uso do canal, com número de interações e resultados obtidos.

O descumprimento desta cláusula (canal indisponível, falta de resposta em P1/P2) será considerado **atraso no TPR** para efeitos de cálculo dos indicadores de NMS e aplicação de glosas.

Relatórios e Scripts SQL

Fica incluída no valor mensal contratado a elaboração e disponibilização de:

- a) **novos relatórios** solicitados pela SAAE a qualquer tempo;
 - b) **scripts SQL** para levantamento de dados conforme demanda da SAAE.
- Limites quantitativos mensais (**independentemente da complexidade técnica**)

- a) Máximo de **4 (quatro) novos relatórios** por mês;
- b) Máximo de **10 (dez) scripts SQL** por mês;

Prazo de entrega: máximo de **20 (vinte) dias úteis** para confecção, testes e disponibilização de cada relatório ou script, contados da aprovação do escopo pelo fiscal.

A CONTRATADA obrigará-se a:

- a) entregar relatórios em formato editável (ex.: XLX, CSV);
- b) incorporá-los ao sistema para uso contínuo;
- c) fornecer **scripts SQL comentados e documentados**, totalmente funcionais e testados, para execução direta pela equipe de TI da SAAE;
- d) capacitar a equipe da SAAE para entendimento/esclarecimentos (estrutura de dados) dos scripts entregues.

Excedentes: demandas acima dos limites mensais serão tratadas como serviços extraordinários, sujeitos a negociação específica e pagamento adicional.

Os relatórios e scripts **não se sujeitam aos indicadores de chamados** (P1-P4, TPR/TRD), possuindo critérios de desempenho próprios vinculados aos prazos de 20 dias úteis. Descumprimento acarretará **glosa de 5% da fatura mensal** por item entregue fora do prazo.

Solicitações de Relatórios e Scripts que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do prazo inicial de 20 dias úteis**, acarretarão **advertência formal** e exigência de **resolução definitiva em no máximo 20 (vinte) dias corridos**.

Escalonamento (mesmo chamado pendente):

- I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 2% na fatura mensal.
- II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 5% após processo administrativo).

Visita Técnica Presencial

A CONTRATADA obriga-se a realizar **visita técnica presencial** nas dependências da SAAE, durante toda a vigência contratual a serem escalonadas da seguinte maneira:

- a) primeiros 5 (cinco) meses (após 30 dias do início do sistema em produção): visitas mensais;
- b) após 6 meses: visitas bimestrais;

- c) após 12 meses: visitas trimestrais.

Especificações da visita

- a) período: início: segunda-feira das 13h30 até sexta-feira às 12h (mínimo de 30 horas totais);
- b) equipe mínima: 1 (um) técnico de nível superior habilitado para gerenciar os trabalhos, podendo ser complementada por outros profissionais conforme necessidade;
- c) todas as despesas (deslocamento, hospedagem, alimentação) correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA.

Objetivos da visita

- a) análise proativa do ambiente e desempenho do sistema;
- b) acompanhamento da resolução de chamados pendentes (P2/P3/P4 em aberto);
- c) treinamentos/orientações pontuais à equipe da SAAE;
- d) diagnóstico de problemas recorrentes e apresentação de plano de ação preventivo;
- e) validação do funcionamento das funcionalidades críticas (faturamento, cobrança, relatórios).

Relatório Obrigatório

Ao final de cada visita, a CONTRATADA apresentará relatório técnico com:

- a) diagnóstico geral do ambiente;
- b) status dos chamados pendentes;
- c) recomendações preventivas;
- d) plano de ação para próximos 90 dias.

Dispensa Visita Técnica Presencial (opcional)

A SAAE poderá, a seu exclusivo critério, dispensar a visita quando:

- a) o sistema apresentar funcionamento ideal;
- b) não houver chamados abertos não solucionados;
- c) todos os indicadores de NMS estiverem cumpridos nos últimos 3 meses.

A dispensa não exonera a obrigação de prestar relatório mensal de monitoramento proativo.

O descumprimento desta cláusula sujeitará a CONTRATADA a glosa de 10% da fatura mensal em caso de não realização da visita programada ou descumprimentos das obrigações relativas à visita.

Serviços Extraordinários (fora do escopo contratado)

Modificações ou desenvolvimentos **não previstos** neste Edital, Termo de Referência ou anexos (tais como novas funcionalidades não contempladas, integrações adicionais ou customizações significativas) serão tratados como **serviços extraordinários**, sujeitos a **prévia aprovação de orçamento** pela SAAE, por se tratar de contratação ELETIVA.

Para apresentação do orçamento, a CONTRATADA deverá:

- a) elaborar **projeto/orçamento detalhado**, demonstrando:
- **quantidade de horas** necessárias por componente/atividade, utilizando métodos reconhecidos de mercado;
- b) **valor de homem-hora** praticado para **cada classe/especialização** profissional (ex.: desenvolvedor sênior, analista pleno, DBA);
- c) **cronograma de execução** com marcos de entrega e testes;
- d) **medidas de implantação**, incluindo ambiente de homologação, plano de rollback, capacitação e documentação.

O orçamento será apresentado em até **10 (dez) dias úteis** após solicitação formal da SAAE, sob pena de glosa de **2% da fatura mensal** por descumprimento.

A aprovação do orçamento pela SAAE **não implicará** aceitação de prazos ou valores propostos, podendo ser objeto de negociação. A não aprovação em prazo razoável isentará a CONTRATADA da obrigação.

Os serviços extraordinários aprovados serão formalizados pôr **termo aditivo específico**, com pagamento conforme orçamento aprovado e cronograma estabelecido.

Não se confundem com manutenção corretiva ou evolutiva), que permanecem integralmente cobertos pelo valor mensal contratado.

Todos os **desenvolvimentos, customizações e melhorias**

evolutivas implementados no sistema, seja por iniciativa espontânea da CONTRATADA ou por aprovação expressa da SAAE, **passarão a integrar integralmente o escopo contratual** após sua disponibilização e homologação em ambiente de produção.

A **manutenção** de tais desenvolvimentos e customizações, incluindo correções de eventuais defeitos ou adequações futuras decorrentes de sua implementação, estará **automaticamente coberta pelo valor mensal de locação e manutenção**, sem qualquer acréscimo ou reajuste contratual.

A CONTRATADA **não poderá** condicionar a manutenção, suporte ou correção de desenvolvimentos próprios ou aprovados pela SAAE a pagamentos adicionais, sendo esta obrigação **permanente durante toda a vigência contratual**.

Os itens incorporados ao escopo nos termos desta cláusula sujeitar-se-ão aos **mesmos Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** aplicáveis às funcionalidades originais, especialmente quanto a disponibilidade, tempos de resposta (TPR/TRD) e glosas por não conformidade.

A documentação técnica (código fonte comentado, diagramas, especificações funcionais) de todos os desenvolvimentos e customizações deverá ser mantida atualizada e disponibilizada à SAAE a qualquer tempo, para fins de auditoria, continuidade e eventual transição.

Metas de NMS e matriz de classificação poderão ser revistas semestralmente pôr termo aditivo, com base em evidências operacionais e recomendações dos órgãos de controle.

Relatório Acompanhamento

Da medição do Nível Mínimo de Serviço (NMS) por meio de chamados de suporte

- a) A medição do Nível Mínimo de Serviço (NMS) será realizada de forma mensal, com base no Relatório Mensal de Acompanhamento do NMS, elaborado pela contratada e submetido à Administração até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da referência, contendo, no mínimo, os indicadores de desempenho relativos à quantidade de chamados de suporte abertos, ao cumprimento do Prazo de Primeira Resposta (TPR) e

ao cumprimento do Prazo de Resolução Definitiva (TRD), conforme previstos neste termo.

- b) O escopo da medição do NMS, para cada mês, será composto pelos chamados de suporte abertos entre o 1º e o dia 30/31 do mês de referência, desde que o TRD de cada chamado já tenha vencido até o final desse mesmo mês.
Chamados abertos no mês de referência, cujo TRD ainda não tenha vencido até o último dia do mês, serão incluídos na medição do NMS do mês subsequente, oportunidade em que o prazo de resolução será considerado para apuração.
- c) A partir dos dados constantes do relatório, será apurada, para cada mês, a quantidade de chamados abertos, seus respectivos TPR e TRD, bem como a efetiva resolução dentro dos prazos estabelecidos ou não. O cálculo do NMS será realizado com base na proporção de chamados resolvidos dentro do TPR e TRD, em relação ao total de chamados incluídos na medição do mês, conforme fórmula definida em anexo.
- d) O relatório apresentado pela contratada será confrontado com o controle interno da Administração, compreendendo registros de chamados, logs, confirmações de tratativas, protocolos, atas e quaisquer outros documentos de auditoria e monitoramento mantidos pela Administração.
- e) A interpretação de se o TPR e TRD foi efetivamente cumprido ou não, bem como o enquadramento de cada chamado na medição do NMS, **é prerrogativa exclusiva da Administração**, desde que sempre fundamentada em elementos concretos de controle interno.
- f) O resultado da medição mensal, extraído do Relatório de Acompanhamento do NMS e da análise da Administração, servirá como base objetiva para verificação do cumprimento do Nível Mínimo de Serviço, bem como para

aplicação de eventuais glosas, ajustes de pagamento, penalidades ou reajustes de remuneração, conforme disposto em cláusulas específicas deste instrumento

3. DA PROVA DE CONCEITO – DEMONSTRAÇÃO

3.1 Tendo a comissão de licitação finalizado o processo de apuração e classificação das empresas participantes, fica obrigada, sob pena de desclassificação, a empresa mais bem classificada, a executar nas dependências da SAAE - Atibaia, demonstração prática do sistema, com utilização de software e equipamentos próprios, simulando o ambiente de trabalho.

3.2 A verificação da aderência será efetuada em data a ser designada na sessão de pregão, em até 04 dias úteis, a contar da solicitação do pregoeiro e realizada conjuntamente pelo Pregoeiro e por agente designado de cada setor que utiliza o Sistema Comercial, nas dependências da autarquia, que disponibilizará sala apropriada.

3.3 A proponente declarada vencedora deverá **DEMONSTRAR** todos os itens relacionados no **ANEXO II** deste instrumento, de natureza **OBRIGATÓRIA**; esta demonstração tem como objetivo garantir que os sistemas ofertados pela melhor classificada atendam pelo menos em 90% (noventa por cento) dos itens obrigatórios.

Para determinar o percentual de itens atendidos será feito o seguinte cálculo:

a) $(\text{quantidade de itens atendidos} \div \text{quantidade de itens exigidos da PoC}) \times 100$
= % itens atendidos (exemplo: itens atendidos 155 / itens exigidos 165 x 100 = 93,93% do percentual atendido)

b) Caso a solução ofertada não atenda o percentual mínimo (linha de corte), descrito acima, para os itens listados na PoC, o produto da LICITANTE será considerado inapto e será desclassificada automaticamente do presente certame;

3.4 A apresentação será acompanhada e analisada pelos agentes que se utilizam do Sistema Comercial, abaixo designados, os quais serão responsáveis pelo acompanhamento da avaliação e elaboração do relatório de conformidade e respectiva pontuação.

SETOR AVALIADO	AGENTE AVALIADOR
T.I	Roberto Kenji de Campos Nishimura
CONTABILIDADE	Thiago Panfilo Santos / Priscilla Crepaldi Monteiro Meira
RELATÓRIOS	Alexandre Aparecido da Silva
COBRANÇA	Marcelo Lapelligrini / Fernanda Domisio de Moraes
TRANSPORTE	Filipe Amorim Teodoro
OBRAS	Wesley Basilio dos Santos / Luiz Fernando
RESÍDUOS	Claudinei Felício
RECEITA/FATURAMENTO	João Batista de Lima
RECEITA/ATENDIMENTO	Zilda Aparecida dos S Abreu / Regina Mara de Paiva
RECEITA/CORTE e HIDR.	Zilda Aparecida dos S Abreu / Regina Mara de Paiva
COMUNICAÇÃO	Erica Ishimaru / Fabiana Ferreira de Almeida Feitosa

Em caso de impossibilidade de comparecimento, serão designados suplentes a critério da SAAE.

3.5 Os sistemas serão apresentados conforme questionário de avaliação contendo funções básicas e indispensáveis ao sistema descritas no Item II – Prova de Conceito, onde a empresa provisoriamente vencedora deverá atender fielmente as questões elaboradas e demonstrar o funcionamento do sistema dentro dos parâmetros deste termo de referência, bem como documentar toda a demonstração.

a) Devido a natureza de serviços de locação, por prazo determinado, a apresentação da prova de Conceito (PoC) é ferramenta fundamental para a comprovação de que licitante provisoriamente vencedora esta aderente às especificações do Sistema e em condições de atendimento das necessidades da SAAE.

Das regras de apresentação da Prova de Conceito (PoC)

3.6 A Prova de Conceito (PoC) será realizada preferencialmente na seguinte forma:

a) Duração máxima de 5 (cinco) dias úteis, iniciando-se em

uma segunda-feira, no horário das 8h às 16:30h, com intervalo de almoço de, no mínimo, 1 (uma) hora, a ser definido pela Comissão de Licitação/Pregoeiro, observando o funcionamento normal do órgão.

b) O prazo poderá ser ajustado pela administração, em caso de força maior ou impedimento fortuito, desde que respeitado o prazo máximo total estabelecido neste instrumento.

3.7 A ordem de apresentação seguirá a sequência de módulos definida no Termo de Referência, de forma a garantir padronização e comparabilidade entre as licitantes.

a) A licitante poderá, dentro de cada módulo, propor ajuste na ordem de demonstração de funcionalidades, desde que devidamente justificado e aprovado previamente pelos avaliadores da Comissão de Licitação.

3.8 Os equipamentos e recursos necessários à apresentação da PoC (notebooks, acessórios, impressoras, smartphones, etc.) serão de inteira responsabilidade da licitante, sem ônus para a Administração.

O SAAE fornecerá apenas:

- a) um aparelho de TV/monitor com entrada HDMI para projeção;
- b) acesso à rede de internet (Wi-Fi) com qualidade padrão, sem garantia de taxa de banda mínima.

3.9 Em caso de falta de energia elétrica ou interrupção do sinal de internet que impossibilite o prosseguimento da PoC por períodos significativos, o tempo efetivamente paralisado será registrado em horas e minutos e acrescido ao prazo inicial estabelecido, de modo a não prejudicar a licitante.

3.10 A gravação audiovisual (filmagem, fotos, captura de tela, streaming) da PoC, por parte de qualquer participante, será expressamente vedada, a fim de proteger a propriedade intelectual e industrial dos sistemas, interfaces, lógicas de negócio e demais componentes apresentados pelas licitantes.

3.11 As outras licitantes que eventualmente estiverem presentes na PoC de um concorrente não poderão se manifestar, seja para esclarecer dúvidas, seja para apontar incorreções, contestar a correta demonstração de funcionalidades ou tecer qualquer outro tipo de comentário.

3.12 É vedada, de forma absoluta, qualquer manifestação de concorrentes durante a execução da PoC, cabendo exclusivamente aos representantes da Administração e aos avaliadores oficiais formular questionamentos, solicitar esclarecimentos ou complementos sobre a apresentação.

Qualquer situação ou questão não prevista nestas regras de PoC será decidida exclusivamente pela Administração, que adotará solução técnica e processual aplicada de forma igualitária e proporcional a todas as licitantes, assegurando o princípio da isonomia e a transparência do processo de avaliação.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE CADA MÓDULO DO SISTEMA

O sistema a ser contratado deverá estar integralmente em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo **Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC)**, conforme disposto no **Decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020**. Sendo um sistema estruturante, sua implementação deve garantir a transparência, rastreabilidade e fidedignidade das informações, assegurando a integração plena entre os módulos de arrecadação, contabilidade, tesouraria, execução orçamentária e financeira, gestão fiscal e dívida ativa. O sistema deve permitir a interoperabilidade dos dados em tempo real, respeitando os padrões de segurança, governança e controle exigidos pela legislação vigente.

4. GESTÃO COMERCIAL

4.1 ☐ Sistema Comercial deverá possuir tabelas de referências para cadastro de informações necessárias à utilização do mesmo, tais como:

- a) Tabelas de ocorrências e perfis de acesso ao sistema,
- b) Equipamentos, serviços e viaturas;
- c) Atendimentos e áreas de manutenção,
- d) Departamentos, funcionários e equipes,
- e) outras necessárias.

4.2 A manutenção de parâmetros e tabelas do sistema deverá ser efetuada pela empresa sem a necessidade de acompanhamento pela contratada; devendo ter procedimento para administrar o controle de acesso ao sistema, envolvendo os perfis de usuários e senhas.

4.3 Deverá ser possível a partir do Sistema de Atendimento ao Cidadão executar consultas diversas às ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. Possibilitando Também, a partir deste Sistema, de acordo com as permissões de acesso, efetuar:

- a) agrupamento e desagrupamento de contas, emissão de 2ª vias de contas,
- b) parcelamento e estorno de parcelamento de contas,
- c) adiamento de prazo de pagamento,
- d) retenção de contas, extrato de débitos e
- e) guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas.

4.4 O Sistema deverá apresentar condições para o registro das ordens de serviço de qualquer tipo, através de uma tabela de códigos de serviços específicos, registrando o código correspondente ao problema indicado pelo cliente ou por setores internos da SAAE - Saneamento Ambiental.

4.5 O sistema deverá ter a opção de registrar informações fornecidas aos clientes, através do registro de atendimento, bem como, um ícone de alerta para que chame atenção ao entrar no referido CDC/Matrícula, caso o atendimento esteja pendente de encerramento.

4.6 O Sistema deverá estar parametrizado para que a localização e identificação dos clientes, possam ser feito pelos meios: **CPF**, CDC/Matrícula, logradouro e número do imóvel, nome do usuário, número do Hidrômetro, situação da ligação, bairro ou pela Inscrição imobiliária que constar no cadastro da **SAAE**;

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

4.8 O Sistema deverá colocar na tela de abertura das ordens de serviço, mensagem de clara visualização quando a ligação selecionada apresentar débitos vencidos e não pagos, permitindo a visualização em tela dos detalhes dos débitos vencidos e pendentes de pagamento, assim como a informação de corte na ligação.

4.9 Deve apresentar o demonstrativo das leituras e consumos e a informação de pagamento das contas de água, esgoto e lixo.

4.10 Na tela de abertura de ordem de serviço deverão estar contemplados no mínimo:

- a) código do serviço e prazo para execução do serviço,
- b) valor do serviço – quando cobrado,
- c) dados do imóvel, nome e telefone do solicitante;
- d) ponto de referência do imóvel e campo para observações,

4.11 O Sistema deverá, antes de gravar as informações, verificar a existência de outras ordens abertas no mesmo logradouro, tendo a opção de associar o registro a uma O.S já existente ou gravar uma nova OS.

4.12 Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente a abertura das ordens de serviço e do cancelamento das mesmas, por diversos motivos.

4.13 O sistema deverá estar parametrizado para que seja identificado a situação do esgoto da unidade usuária, quanto a existência de rede de esgoto, a inexistência da rede, se seca ou se há soleira negativa, de fácil identificação ao usuário do sistema.

4.14 A consulta de Débitos de fatura deverá constar em uma única tela, seja contas que cobram água, esgoto, lixo e serviços ou contas que cobram apenas lixo, todos deverão ser visualizados na mesma tela/guia/aba, a fim de agilizar o atendimento personalizado/telefônico e evitar informações desencontradas.
Entende-se por fatura: débitos de água, esgoto e lixo e também apenas lixo.

4.15 O sistema deverá permitir atualizar dados do cadastro de clientes, sempre que forem identificadas irregularidades na ligação ou no imóvel;

4.16 O sistema deverá permitir a programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pelo órgão, segundo prazos e prioridades estabelecidas;

4.17 O Sistema deverá emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados e executados, correspondentes aos indicadores de gestão deste sistema conforme critérios estabelecidos pela SAAE Saneamento Ambiental de Atibaia;

4.18 O sistema deverá permitir a visualização e impressão do conteúdo da Ordem de Serviço baixada como não executada, mediante consulta direto da matrícula/CDC ou das ordens de logradouro.

4.19 Deverá estar integralmente em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária,

Administração Financeira e Controle (SIAFIC), conforme disposto no Decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020.

4.20 O Sistema deverá dispor de recursos para fazer integração com sistema CADIN da Prefeitura do município de Atibaia.

5. GESTÃO COMERCIAL / CADASTRO

O Sistema deverá possuir um conjunto de cadastros que compreendam todos os processos que envolvem os registros necessários para manter a funcionalidade do produto.

5.1 O Sistema deve permitir o registro e manutenção dos dados referentes às ligações de água, esgoto e resíduos sólidos (lixo). Possibilitando o armazenamento de informações cadastrais, do imóvel, da ligação e das contas, tais como: inscrição municipal, endereço do imóvel, endereço de correspondência, proprietários, compromissários e locatários.

5.2 O sistema deverá possuir ferramenta que permita a integração da base de dados do IPTU com cadastro da SAAE Saneamento Ambiental de Atibaia, permitindo assim a atualização dos dados dos proprietários/compromissários dos imóveis que possuem cadastro de IPTU.

5.3 O sistema deverá possuir ferramenta que permita a integração da base de dados do CADÚnico, disponibilizado pela ARES-PCJ, permitindo assim a atualização automatizada dos beneficiários da tarifa Social que estejam com seus cadastros atualizados na SAAE - Atibaia.

5.4 O sistema deverá permitir, para cada imóvel, o cadastro do proprietário, do compromissário e também do locatário, com seus respectivos endereços e documentos, informando o período inicial e final de permanência no imóvel, devendo ser armazenadas, em histórico, todas as alterações efetuadas no

cadastro, ficando registrado a situação anterior e atual.

5.5 O Sistema deverá possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge com informações de CPF, RG e telefone; Responsável legal pela pessoa jurídica com todas as informações pertinentes (RG, CPF, Telefone, data nascimento e etc). Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto, resíduo sólido e serviços.

5.6 A tabela de ligações deverá conter as informações, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, tais como:

- a) Situação da ligação de água
- b) Situação da ligação de esgoto,
- c) Situação do lixo,
- d) Tipo de cobrança,
- e) Hidrômetro
- f) Categorias
- g) Benefício Social e outros,
- h) Tipo da ligação,
- i) Código da Atividade,
- j) Tipo de lançamento,
- k) Data da ligação de água, da ligação de esgoto e data de inclusão do lixo,
- l) Critério de cálculo, Tabela tarifária de água e esgoto
- m) Tabela de Taxa de lixo e Código do lixo.

5.7 A tabela de contas deverá conter as informações gerais, tais como:

- a) leituras, ocorrências, valores, serviços e taxas,
- b) data de pagamento, data de vencimento,
- c) nome do responsável da conta,
- d) valores de acréscimos por pagamento em atraso, tipo de cálculo,

- e) data e hora da leitura,
- f) data de inscrição em Dívida ativa,
- g) Valor inscrito, número da Certidão, número do livro, número da folha no livro,
- h) informações da notificação de corte,
- i) informações da notificação de débito,
- j) informação se a conta esta disponibilizada na internet.

5.8 O Sistema deverá disponibilizar funcionalidades que possibilite a gestão de todas as informações necessárias para os processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os clientes possibilitando o cadastro, alteração e exclusão dos dados e ainda, qualquer alteração necessária na Matrícula/CDC já existente sem gerar informações duplicadas.

5.9 Possibilitar identificar uma unidade de consumo como pertencente a um cliente especial (grande consumidor ou órgão público).

5.10 O sistema deverá possuir a categoria de Tarifa Social, permitindo assim o cadastro das famílias beneficiárias, além de permitir o cadastro de mais de uma categoria/economia na mesma Matrícula/CDC (exemplo: Permitir cadastrar uma Categoria Residencial Normal e uma Categoria Residencial Social na mesma matrícula, quando o consumo apurado for dividido por duas economias residenciais), prazo de validade, informando referência inicial e final, emitir comunicado informando do final do benefício com no mínimo 3 (três) meses de antecedência.

5.11 Permitir o cadastro individual das unidades de consumos para condomínio com medição individualizada. Bem como cadastrar a unidade do macro medidor, se houver.

5.12 O Sistema deverá permitir o cadastramento de data de vencimento alternativo da fatura, mediante solicitação do munícipe, apontando datas

específicas disponibilizadas pelo sistema dentro do grupo de leitura. Respeitando o vencimento do grupo para que o novo vencimento da fatura não seja superior a 30 dias, após a leitura da fatura.

5.13 O Sistema deverá manter o cadastro de todos os imóveis com a data de vigência do contrato de prestação de serviços em nome do responsável durante essa vigência. Quando houver nova solicitação de alteração de responsabilidade, os débitos pendentes deverão ficar sob a responsabilidade do contratante anterior, com possibilidade de informações de débitos pelo CPF, e as faturas subsequentes deverão ser geradas no nome do atual responsável.

5.14 Da mesma forma, caso o responsável queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá fazê-lo, apenas sobre débitos de seu período de contratação.

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

5.16 O sistema deverá ter parametro para alertar sobre o término do contrato de locação, visando a notificação para que o contratante apresente adendo contratual (prorrogação da locação) ou termo de entrega das chaves para que a fatura retorne para o nome do proprietário, se não houve débitos.

5.17 O Sistema deverá disponibilizar na pesquisa de cadastro, seja por sequencia de rota, quadra de leitura, endereço, ou outro, a listagem sequencial de modo continuo com possibilidade de impressão.

6. GESTÃO COMERCIAL / Hidrometria

6.1 O Sistema deverá estar preparado para gerenciar, de forma automática, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros: instalados, retirados e aferidos. Deverá registrar, de forma automática, os dados das ligações em que o hidrômetro está ou esteve instalado.

6.2 O sistema deverá manter, através de Micromedição cadastro com os dados dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque, com as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fornecedor, data e nota fiscal de aquisição;

6.3 Deverão ser registradas, de forma automática, as datas de cada instalação/retirada, os cdc's das instalações, as datas de registro de paralisação de cada hidrômetro assim como as ocorrências verificadas nos procedimentos de leitura para faturamento.

6.4 Nas trocas de hidrômetro, quando houver resíduo de consumo, o sistema deverá armazenar o resíduo para cobrança na próxima fatura junto com o consumo do novo hidrômetro, sendo possível a visualização do resíduo aplicado na própria conta de consumo.

6.5 Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte da Autarquia quanto de munícipe, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos. Tendo recurso para captura do laudo emitido pelo aplicativo de sistema da maleta de aferição.

6.6 O sistema deverá disponibilizar recurso para a correção do número do hidrômetro, para os casos onde houve erro de digitação, sem que esta alteração afete o consumo da ligação.

6.7 O sistema deverá disponibilizar recurso de monitoramento do prazo de validade de um hidrômetro instalado (de acordo com dados do Inmetro), possibilitando ao agente a análise de maneira assertiva para a troca do aparelho se necessário.

6.8 Permitir geração automática de Ordem de Serviço para substituição corretiva de hidrômetro análise de consumo com base nas ocorrências de leitura; tais como danificado, a pedido do cliente com custas, por medida preventiva;

6.9 Possibilitar a análise de histórico de consumo de determinado hidrômetro, desconsiderando vazamentos, leituras zeradas, considerando apenas leituras reais(não as faturadas).

6.10 O sistema deverá bloquear a emissão de nova Ordem de serviço automática de hidrometria caso haja ordem gerada com o mesmo código de ocorrência ainda em aberto (pendente/programada).

6.11 O Sistema deverá prever e disponibilizar funcionalidade que permitam a conectividade e integração com um sistema AMR (Automatic Meter Reading) leitura de hidrômetros em formato eletrônico, através da transmissão de dados;

7. GESTÃO COMERCIAL / LEITURAS E CONSUMO

O Sistema 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 os seguintes recursos:

7.1 O Sistema deverá gerar arquivos a serem utilizados nas leituras dos hidrômetros, por grupo e rota de leitura. Deverá respeitar a sequência cadastrada em cada ligação ou, no caso de não haver sequência, a classificação estabelecida pelo órgão.

7.2 O Sistema deverá permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades para emissão de faturas de água, esgoto e lixo e também faturas somente com a taxa de lixo;

7.3 O Sistema deverá permitir ressequenciar as rotas de leitura de acordo com a data e hora da leitura efetuada em campo;

7.4 O Sistema deverá 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 e preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras;

7.5 O sistema deverá permitir cancelar uma massa de leitura e gerar novamente, quando for apontada a necessidade pela Autarquia, bloqueando a funcionalidade quando já existir leitura devolvida da referência no banco de dados.

7.6 O Sistema deverá permitir que o mesmo roteiro de leitura seja distribuído para mais de um dispositivo móvel, caso o utilizado apresente alguma falha em campo.

7.7 O Sistema deverá Identificar e qualificar as unidades de consumo que deverão ser lidas de acordo com a sua situação cadastral atual;

7.8 O Sistema deverá permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, armazenando-os, tais como: a coleta de leitura, e a existência de ocorrências, sua média mensal e o tipo de consumo faturado.

7.9 O Sistema deverá fornecer informações que possibilitem a análise das leituras com consumos considerados altos ou baixos. Estas informações serão fundamentais para a realização de ajustes necessários nas respectivas contas, com acréscimos e decréscimos de consumo, ou outras situações identificadas pelo sistema.

7.10 A análise de consumo deverá ser efetuada em tela própria ou através de emissão de relatórios, contendo filtro por: grupo, referência, rota, logradouro, tipo de crítica, consumo. Como resultado da seleção, deverão ser apresentadas, no mínimo, as seguintes informações: CDC, situação da ligação, percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual,

ocorrência de leitura, data de leitura, nome do leitorista e foto.

7.11 O Sistema deverá permitir, durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para releitura ou vistoria e ainda a inclusão do status da crítica, como por exemplo: analisada, vista. Deverá possibilitar filtragem de seleção de registros através deste mesmo status.

7.12 O Sistema deverá permitir, durante a crítica, alterações da leitura, ocorrência e data da leitura. Deverá atualizar automaticamente o status da crítica, indicando que a mesma já foi verificada. Desta forma evitará que a leitura seja verificada novamente.

7.13 O Sistema deverá permitir a leitura de fontes alternativas de abastecimento de água, para faturamento do esgoto;

7.14 O sistema deverá, para os locais que possuem fonte alternativa de abastecimento de água, fazer o calculo do esgoto aplicando desconto quando acordado judicialmente, efetuando a emissão simultânea da fatura.

7.15 O Sistema deverá permitir a parametrização do rateio da diferença apurada entre o consumo do macro medidor e dos micros medidores com lançamento de valores nas faturas de consumo dos micros medidores, conforme regra de rateio dos condomínios.

7.16 O Sistema deverá estar parametrizado para fazer a leitura dos micros medidores de condomínios, com impressão simultânea, no entanto para o macro a fatura não poderá ser impressa simultaneamente, uma vez que o consumo do macro medidor será a diferença apresentada do consumo dos micros e da leitura do macro.

7.17 Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior, a utilização de dispositivos móveis

em campo, bem como possibilitar a reemissão do boletim mesmo após o encerramento do grupo;

7.18 Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura para análise dos casos de excesso ou baixo consumo nas unidades, possibilitando a emissão de informativo para ser entregue ao usuário, mesmo quando a água estiver com a situação como cortado ou pertencer a unidade de fonte alternativa, sendo necessário informar a metragem da água consumida também para as fontes alternativas (poço).

7.19 Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Permitindo 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;

7.20 O sistema deverá disponibilizar relatório específico para entrega de contas de lixo, em formato de colunas com os dados da matrícula/CDC, nome do contribuinte, endereço do imóvel, endereço de correspondência e campo para mencionar as opções de entrega (cliente, portão, correio e outros.), devendo destacar as matrículas que possuem entregas alternativas.

7.21 Durante a análise em tela, serão disponibilizadas opções para visualizar o histórico da ligação e imprimir o relatório com as informações da análise de leitura.

7.22 O sistema não permitirá a liberação do grupo para continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não forem verificadas. Na tela, será exibido o número de críticas pendentes para cada rota, juntamente com as respectivas ligações.

8. GESTÃO COMERCIAL / FATURAMENTO

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

8.1 O Sistema deverá possibilitar o cadastro de grupos de faturamento, permitindo a gestão do cronograma de faturamento para organizar as atividades por grupo e localidade.

8.2 O sistema deverá se adequar ao calendário de faturamento que é aplicado atualmente na SAAE, permitir a gestão dos feriados nacionais, estaduais e municipais, sendo possível informar se o feriado é anual para concessão em todos os anos;

8.3 O sistema deverá disponibilizar funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas; possibilitando gravar mensagens para serem impressas por categoria e demais mensagens definidas pela SAAE para todas as ligações no momento da geração da massa de leitura;

8.4 O Sistema deverá viabilizar o processamento do faturamento, gerando o arquivo de contas para impressão internamente, quando houver endereço de entrega alternativa e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas;

8.5 O sistema deverá permitir a impressão dos comunicados de débitos, das faturas impressas internamente, na sequência das contas emitidas; Caso ocorra a necessidade de efetuar a coleta da leitura, o sistema deverá emitir as faturas com seus respectivos comunicados de débitos quando houver, de maneira intercalada, ou seja, o comunicado deverá sair logo após a emissão da fatura, como realizado em campo.

8.6 O sistema deverá disponibilizar recursos para que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, de acordo com a tabela tarifária, tabela de taxas, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços e taxa de resíduos sólidos; tipo de tarifa e tipo de taxa de resíduos, classificação para cada tarifa e cada taxa cadastrada.

8.7 O sistema deverá possuir ferramenta para cadastrar a tabela tarifária, de acordo com o aprovado em resolução normativa, onde para a primeira faixa (0 a 10) o valor é considerado cheio no mês e não por metro cúbico; permitindo sua prorrogação se necessário;

8.8 O sistema deverá ratear os valores quando a cobrança se der por economias ou categorias diferentes, dividindo o consumo igualitariamente e calcular de acordo com a tabela de cada categoria, para água, esgoto e lançar a cobrança do lixo por cada unidade usuária de acordo com a categoria ou economia, realizando o cálculo da fatura;

8.9 O sistema deverá possuir parâmetro que possibilite a emissão de cobranças, através de boleto bancário, para clientes não vinculados a imóveis que eventualmente contratam serviços da SAAE, como por exemplo: Circos, Parques; débitos pendentes de responsabilidade do cliente/CPF, parcelamento e etc..

8.10 O sistema deverá garantir a gestão através de processo paramétrico para informar percentual de multa de atraso, de correção monetária e de juros diários para faturas vencidas;

8.11 Informar o valor mínimo permitido para a emissão de um fatura de forma individual e simultânea; caso o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura for inferior ao permitido, o sistema lançará o valor correspondente da conta retida para o próximo mês de faturamento;

8.12 O Sistema deverá cobrar a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;

8.13 O Sistema deverá possibilitar a revisão do consumo, seja nos casos de erro de leitura, ou acúmulo de consumo, ou ainda, o desconto devido a vazamento interno conforme previsão nas resoluções gerando registro no sistema de fácil localização e identificação.

8.14 O sistema deverá emitir comunicado de alerta, após emissão da fatura para os imóveis que apresentam acréscimos de consumo (consumo alto), devendo o comunicado ser emitido também para os imóveis que estejam com a situação da ligação como cortado e apresentarem consumo alto e imóveis com fonte alternativa de abastecimento; quando ocorrer decréscimo do consumo, emitir mensagem na fatura alertando que está divergente da média do imóvel.

8.15 O Sistema deverá permitir realizar a análise do consumo em decréscimo da média parametrizada de consumo, possibilitando a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ser praticadas nas unidades de consumo.

8.16 O sistema deverá 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.

8.17 O sistema deverá permitir a alteração de faturas tais como: alterar a data de vencimento, a leitura medida; o consumo faturado, sendo que para tais situações deverá haver o registro do motivo da operação.

8.18 O sistema deverá ter uma ocorrência específica para que seja possível alterar a leitura anterior e leitura atual, entretanto, informar qual consumo deverá ser calculada a conta;

8.19 O sistema deverá permitir a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares, com faturamento de resíduos;

8.20 Gerar relatório dos endereços de correspondência no formato XLS para emissão de etiquetas para encaminhamento das faturas via correio.

9. GESTÃO COMERCIAL / ARRECADAÇÃO

O Sistema 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.

9.1 O Sistema deverá realizar o controle da Arrecadação e Cobrança de forma regionalizada, utilizando os recursos de transferência dos dados por: meio eletrônico. Serão envolvidas contas de água, carnês, guias de recolhimento e outros documentos de recebimentos diversos que compõe a receita do órgão para atualização diária da cobrança.

9.2 O Sistema deverá estar preparado para manter registradas e atualizadas as informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento, o estabelecimento em que foi pago, valores recebidos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, que dispostos na tela das estações de trabalho, ou em forma de relatórios com opção de vídeo, arquivo ou impressora, servirão de fonte de consulta pelo setor de Atendimento. Deverá incluir os débitos referentes a contas de água, esgoto e resíduos sólidos assim como a carnês ou parcelamento, inscritos ou não em dívida ativa, identificando cada caso.

9.3 O sistema deverá estar preparado para possibilitar os acertos de divergências de pagamentos realizados na rede arrecadadora e que por motivos de perdas de documentação não foram atualizados na Base de Dados.

9.4 Reconhecer o pagamento de fatura original e baixar a alterada, lançando a diferença a débito ou crédito para contas futuras, que deverá ser liberado pelo responsável pela arrecadação.

9.5 O sistema deverá garantir a integração automática de todos os valores financeiros e contábeis originados no sistema comercial, incluindo, mas não se limitando a arrecadação, faturamento, cancelamentos, estornos, abatimentos, parcelamentos, encargos financeiros (juros, multa e atualização monetária) e valores inscritos em dívida ativa, com o Sistema de Contabilidade da Autarquia. A integração deverá registrar os valores no módulo de Contabilidade, conforme a estrutura e as contas contábeis previamente cadastradas pela SAAE, assegurando a correta classificação dos valores. O sistema deverá gerar relatórios analíticos e consolidados de todos os valores integrados, permitindo a identificação detalhada por tipo de operação, natureza da receita, código orçamentário e conta contábil, em conformidade com as exigências de controle interno, prestação de contas e fiscalização dos órgãos de controle.

9.6 O sistema deverá estar preparado para possibilitar a troca eletrônica de dados (EDI), entre a SAAE SANEAMENTO AMBIENTAL DE ATIBAIA e os agentes arrecadadores (bancos), dos clientes com débito automático em conta ou que efetuam pagamentos em 'boca de caixa', obedecendo ao padrão FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos, ou CNAB, disponibilidade de gerar o Código QR. .

9.7 O sistema deverá possibilitar alteração das contas em débito automático já enviado ao banco, mas ainda dentro do prazo para remessa, bem como novo envio ao banco manualmente, caso necessário;

9.8 O sistema deverá apontar o pagamento em duplicidade, permitir seu registro/baixa no sistema, bem como possibilitar a devolução de créditos de modo automático ou manual;

9.9 A Restituição no modo automático deverá estar parametrizada apenas para pagamentos de faturas em DUPLICIDADE (ou seja, aquelas que sejam da mesma referência e mesmo valor), qualquer outro valor só será restituído mediante requerimento do cliente e análise desta Autarquia.

9.10 Na fatura onde ocorrer a devolução automática, proveniente da duplicidade de pagamento, deverá constar a informação da referência paga.

9.11 O sistema deverá permitir a integração dos dados da arrecadação para o sistema de contabilidade/tesouraria existente, conforme a codificação da tabela contábil. A integração deverá atender ao disposto no Decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020, assegurando conformidade com o padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle.

9.12 O sistema deverá emitir avisos de divergências, ou inconsistência de pagamento durante o processamento das baixas, apontando em qual registro apresenta o erro, apontando o valor total de divergências identificadas durante o processamento do arquivo de arrecadação.

9.13 Permitir a atualização do cadastro do cliente com débito automático antes da geração do arquivo para o banco. (inclusão ou exclusão).

9.14 O sistema deverá emitir relatórios de arrecadação por períodos configuráveis, contemplando, no mínimo, as visões diária, semanal e mensal, permitindo a extração das informações por data de crédito/contabilização, data de pagamento, agente arrecadador e classificação por contas/códigos, em conformidade com a estrutura da receita e de códigos da SAAE.

9.15 O sistema deverá permitir realizar baixas manuais de contas de água e esgoto por meio de digitação do código de barras, contas, parcelas de carnês, guias de recolhimento e opções de pagamento.

9.16 O sistema permitirá alterar o vencimento em lote das ligações em débito automático, com filtros como: Grupo, Referência, Rota, Banco, e Período de vencimento. Tal ação deve permitir informar a nova data de vencimento das contase gerando uma listagem antes de confirmar a alteração.

9.17 O sistema deverá disponibilizar relatórios de faturamento contemplando, obrigatoriamente, as visões mensal, acumulada no exercício e anual, permitindo o acompanhamento evolutivo dos valores ao longo do período de referência, e período contabil. Os relatórios deverão considerar integralmente todas as alterações ocorridas nas faturas, tais como cancelamentos, refaturamentos, estornos, revisões, abatimentos e parcelamentos, e refletir de forma automática e consistente os respectivos impactos no faturamento e nos registros correlatos, assegurando a fidedignidade das informações, a rastreabilidade dos ajustes realizados e a compatibilidade com os registros contábeis da SAAE.

9.18 Arrecadação, mensal, acumulado;

9.19 Resumo da Receita, por grupos de faturamento e mês de referência.

9.20 Atender as solicitações a AMD (Acordo de Melhorias de Desempenho).

9.21 Disponibilizar ferramentas para geração / criação de relatórios por parte dos usuários.

9.22 O Sistema deverá ter a opção de integração com o sistema de VANS, permitindo a obtenção e o processamento automático dos arquivos bancários, inclusive com o tempo parametrizável de verificação, no caso da Autarquia eventualmente contrataro serviço de pagamento em tempo real.

9.23 O sistema deverá permitir o cadastro e a parametrização dos códigos orçamentários e das contas contábeis da SAAE, com a devida configuração para

apuração, registro e controle dos valores de acordo com as necessidades da Autarquia.

9.24 Para cada tipo de receita/serviço, o sistema deverá manter, de forma obrigatória e segregada, no mínimo, as seguintes naturezas de valores:

- a) Receita principal;
- b) Multas e juros da receita corrente;
- c) Dívida ativa – principal;
- d) Dívida ativa – multas e juros.

9.25 O sistema deverá assegurar que essa segregação seja aplicada tanto na apuração quanto na contabilização e nos relatórios, permitindo a correta classificação contábil, o controle gerencial e a conformidade com as normas de contabilidade aplicada ao setor público e com os critérios de arrecadação da SAAE.

10. GESTÃO COMERCIAL / CORTE E RELIGAÇÃO

O Sistema deverá possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de corte e religação que compreende a geração do aviso de débitos para emissão quando das leituras e geração de Ordem de corte para as contas que ainda permanecerem em aberto com posterior emissão de Religação quando fatura for quitada, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

10.1 O sistema deverá viabilizar a geração automática do comunicado de corte, conforme parâmetros definidos pela SAAE, juntamente com o processamento da massa de leitura e emissão em campo.

10.2 O Sistema deverá controlar os comunicados gerados e, para aqueles que não foram quitados, gerar automaticamente as ordens para o corte, controlando toda a rotina do ciclo de corte de acordo com os parâmetros definidos pela SAAE.

10.3 Quando houver solicitação do usuário e for de comum acordo com a SAAE, possibilitar inserir um prazo de pagamento em um determinado débito e não sendo pago até o prazo inserido, gerar a OS de corte automaticamente.

10.4 Durante a baixa das ordens de corte, o sistema deverá especificar o tipo de corte executado (cavalete, calçada e etc.), data, leitura, foto e executor, facilitando a identificação da respectiva ordem de religação quando for gerada. Não sendo possível a execução do serviço, deverá haver o registro do motivo.

10.5 Nas ordens de corte geradas deverá ser possível registrar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada com a possibilidade imediata de desdobro de ordem de serviço para execução de:

- a) Troca de registro de passeio;
- b) Localização de registro de passeio.

10.6 Deverá permitir a abertura e programação automática de tarefas a serem executadas para a conclusão da solicitação, efetuando o controle e liberação das tarefas de acordo com a execução da ordem estabelecida.

10.7 Possibilitar abertura manual da ordem de corte, se necessário, com campo específico para que vincule ao comunicado de débitos pendentes;

10.8 No processo de geração de ordens de serviço para corte, o sistema controlará a emissão e entrega das notificações. Não será possível emitir uma ordem de corte para uma ligação não notificada.

10.9 Após configurar os filtros para gerar os cortes em lote, ao clicar no botão de pesquisa, o sistema ativará o processo de notificação em segundo plano, liberando o sistema para outras operações.

10.10 As notificações de corte poderão ser acompanhadas na tela dedicada do sistema e marcadas como lidas conforme necessário.

10.11 Ao finalizar o levantamento das conexões disponíveis para corte, a notificação indicará que a consulta foi concluída com sucesso e liberará o botão "Acessar Consulta" para a seleção das conexões e geração das ordens de serviço.

10.12 Nas fiscalizações, quando o executor identificar que houve uma violação de corte ou o registro borboleta/passeio estiver espanado e ocorrer a substituição do corte, o tipo do corte deverá ser alterado no sistema.

10.13 O Sistema deverá fazer o cancelamento de uma Ordem de Serviço de fiscalização de corte pendente, de maneira automática, quando a situação da água mudar para ativa devido ter ocorrido a religação .

10.14 Quando a ligação estiver cortada por falta de pagamento e houver a solicitação da interrupção provisória da ligação de água, o sistema não deverá gerar a religação automaticamente.

10.15 O Sistema deverá disponibilizar nas Ordens de religação enviada ao smartphone a leitura do corte, o tipo de corte e as informações da ligação para execução do serviço de religação.

10.16 O Sistema deverá manter histórico de todos os comunicados, ordens de corte e religações efetuadas.

10.17 O Sistema deverá disponibilizar condições para que no momento da programação de execução do serviço seja possível identificar os clientes devedores por: **Matrícula/CDC**, Prioridade, Data, tempo de execução, Equipe, Serviço, Ligação, Hidrômetro, Endereço, Bairro, possibilitando uma análise melhor na logística para a execução dos serviços.

10.18 Possibilitar a geração de comunicado de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento esgoto.

10.19 Possibilitar a geração de comunicado de débito para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada, mas com atraso de pagamento para serviços de resíduos sólidos.

11. GESTÃO COMERCIAL / ATENDIMENTO AO CLIENTE – PERSONALIZADO

O Sistema deverá possuir gestão de atendimento que possibilite o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos clientes da Autarquia, tanto por meio presencial (balcão) quanto por meio telefônico. 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 pelas seguintes funcionalidades:

11.1 O Sistema deverá permitir a localização e identificação dos clientes, por **CPF/CNPJ**, número da conta (CDC/Matrícula), código de órgão centralizador, nome do usuário (consulta fonética), código e descrição (consulta fonética) do logradouro, número do imóvel, bairro, número do hidrômetro, CEP, responsável legal e condomínio. Mostrando em tela todas as informações pertinentes a matrícula, como água, esgoto, lixo e outros serviços, por referência, de forma rápida.

11.2 O Sistema deverá apresentar em tela, todos os débitos atrelados ao mesmo, **CPF/CNPJ** sendo o usuário responsável pelos débitos, independente de qual matrícula seja, uma vez lançado em seu CPF/CNPJ, ficará vinculado ao mesmo.

11.3 No caso de 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;

11.4 Após a abertura da Ordem de Serviço deverá permitir efetuar os seguintes procedimentos:

a) Imprimir Guia de recolhimento,

- b) Imprimir Protocolo de atendimento,
- c) Imprimir contrato de prestação de serviços quando houver Troca de titularidade,
- d) Imprimir Termo de aceite dos Contrato da ligação de água e/ou esgoto,
- e) Imprimir Termo de doação, e enviar o protocolo por e-mail.

11.5 O sistema deverá permitir cadastrar sequências de atividades predefinidas (workflow), como por exemplo, para ligações novas, englobando desde o cadastro inicial com impressão do contrato de prestação de serviços, ordem de serviço de verificação de viabilidade, fiscalização e vistoria, execução da ligação e cobrança;

11.6 O sistema deverá permitir ao operador acesso rápido em 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, valores da taxa de lixo, etc.; que possibilite prestar informações resumidas e corretas ao cliente;

11.7 O Sistema deverá permitir que a fatura possa ser alterada, tais como, data de vencimento, leitura, consumo faturado, serviços lançados, atualização cadastral e caso seja necessário, o cancelamento da fatura emitida, gerando registro das alterações feitas no sistema. Na tela de recalculo deve ter um botão para visualizar o Log de Cálculo.

11.8 O sistema deverá permitir a emissão de segunda via da fatura, com opção de cobrança na própria conta e em conta futura, podendo os débitos serem agrupados, bem como serem enviados via e-mail ou via WhatsApp.

11.9 O Sistema deverá efetivar a realização de parcelamento em contas de água, esgoto, resíduos sólidos e serviços por meio do CPF, devendo parcelar apenas os débitos relacionados ao CPF devedor, somando todos os débitos que porventura estejam pendentes de pagamento, conforme norma específica e gerando o termo da negociação, bem como, lançando as parcelas no CDC/Matrícula, ou formato de carnê caso não possua vinculo com algum imóvel;

11.10 O Sistema deverá ter a opção de gerar o parcelamento pelo número do CPF do devedor, agrupando todos os débitos de sua responsabilidade, lançando as parcelas remanescentes em matrícula/CDCs de responsabilidade do mesmo ou em formato de carnê quando não houver vínculo formal.

11.11 Caso haja a necessidade de estornar o parcelamento, o sistema deverá estar parametrizado para fazer a baixa das contas da mais antiga para a atual, utilizando os valores correspondentes as parcelas já pagas.

11.12 O sistema deverá efetuar o parcelamento de contas ou de serviços em carnês e emissão das parcelas; (1ª e 2ª vias) com código de barras ou código QR padrão FEBRABAN ou CNAB, gerando o termo de parcelamento conforme determinado pela Autarquia.

11.13 Na geração do parcelamento em carnês o sistema deverá permitir a alteração do nome do responsável pela dívida e/ou o representante e seus respectivos documentos, sem alterar o responsável pela ligação cadastrada, vinculando tais informações e a baixa do pagamento na matrícula utilizada.

11.14 O sistema deverá possibilitar a emissão de certidão negativa de débitos, com opção de enviar por e-mail e opção de retirada pelo site. Na certidão negativa deverá ter um código de validação para verificar se a CND é verdadeira.

11.15 O sistema deverá permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo, para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo não foi processada.

11.16 Permitir o reenvio da fatura para débito automático sempre que houver necessidade de alterar a mesma e haja tempo hábil para o reenvio;

11.17 O sistema deverá permitir alterar os dados cadastrais dos clientes (residencial, comercial, residencial social, entidade filantrópica, industrial e/ou poder público), possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino, compromissário ou proprietário da unidade de consumo ou do representante legal de uma empresa, com emissão do contrato de prestação de serviços para assinatura.

11.18 O sistema deverá disponibilizar um campo no cadastro do cliente comercial, industrial e poder publico, para a inclusão dos dados do representante legal, tais como RG, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail, etc, de fácil visualização para o atendimento.

11.19 O sistema deverá permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais e ou jurídicos dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;

11.20 O sistema deverá ter a opção de “histórico das notificações emitidas na ligação”, demonstrando no mínimo as seguintes informações:

- a) Número da notificação,
- b) Referência notificada,
- c) Data de emissão,
- d) Data do pagamento do débito,
- e) Situação do débito,
- f) Tipo da notificação, e
- g) Condição de entrega.

11.21 O sistema deverá permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir, devendo ficar registrado no histórico da unidade de consumo o que era antes e o que é atualmente.

11.22 O sistema deverá permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo, a rota de leitura, bem como atualizar os dados do grupo de faturamento da unidade de consumo, quando necessário;

11.23 Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo:

- a) número da Inscrição Imobiliária,
- b) situação da edificação e área construída

- c) número de moradores,
- d) Se possui algum tipo de fonte própria,
- e) O tipo de pavimentação da rua e do passeio,
- f) Informar se existe caixa de água e se existe cisterna.
- g) Atualizar a categoria tarifaria, tipo de tarifa e número de economias,

11.24 O sistema deverá disponibilizar recurso para a inclusão de mais de um valor de serviço para cobrança na ligação.

11.25 O sistema deverá permitir atualizar um dia de vencimento alternativo para a fatura, quando a mesma estiver sob análise de processo.

11.26 O sistema deverá permitir centralizar ou descentralizar a unidade de consumo de um órgão pagador previamente cadastrado, disponibilizando o acesso a relação das faturas, dados cadastrais e de faturamento, visualização se há valores a compensar, reimpressão das faturas centralizadas de forma simples ou detalhada e possibilitar a alteração da data de vencimento.

11.27 O Sistema deverá permitir emissão de boleto de cobrança para pagamentos de serviços de engenharia, possibilitando o lançamento de mais de um valor de serviço, para pagamento antecipado; bem como localizar de forma rápida, as informações de pagamento do respectivo boleto, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome, endereço, CNPJ, etc., bem como promover o cancelamento de maneira automática caso o mesmo não seja quitado, após 10 dias de vencido.

11.28 O sistema deverá disponibilizar agenda de serviços para que seja viável o agendamento de Ordens de Serviços de acordo com bairros pré definidos, com os dias da semana e quantidades permitidas por período.

11.29 O sistema deverá fazer a simulação individual do cálculo dos valores de água e esgoto, permitindo escolher o tipo de cálculo, referência, consumo, categoria principal, categoria secundária, economia, e digitar a referência de uma determinada ligação e ao clicar em buscar trazer o consumo real da conta, exibindo a memória de calculo demonstrando os valores por faixa de consumo.

11.30 O sistema deverá fazer a simulação individual do cálculo dos acréscimos por atraso de pagamento das contas, permitindo selecionar, valor da conta, vencimento, e data prevista de pagamento.

11.31 O histórico de consumo deverá exibir, informações contendo: Referência; Vencimento; Leitura Anterior; Leitura Atual; Consumo Real; Consumo faturado; Ocorrência de leitura; Data e hora da leitura; Leiturista, Dias de consumo, Média, Média de faturamento, Crédito de consumo, Valor de água, Valor de esgoto, Valor dos serviços, Valor das taxas, Valor total, Valor Pago, Data de pagamento, e opção de acerto da leitura para contas pagas.

11.32 A tabela de contas deverá conter as informações gerais relativas às mesmas, permitindo efetuar as seguintes ações: Consultar os detalhes da conta, Impressão da 2ª via de conta, Envio da 2ª via de conta por e-mail com opção de salvar o e-mail e inserir uma observação para o histórico da ligação, Selecionar várias contas para impressão de 2ª via e envio por e-mail, Cancelamento de contas, e Visualizar o código de bloqueio das contas retidas.

11.33 O sistema deverá sinalizar e permitir a exibição das ocorrências abertas pelo sistema de gestão dos serviços, como falta de água na rua.

11.34 O sistema deverá possibilitar a consulta de ordem de serviço e chamado com no mínimo: Intervalo de data, Número de chamado, Número da Ordem de Serviço, Cadastro do Contribuinte, Nome do solicitante, Endereço, e telefone.

12. GESTÃO COMERCIAL / EMISSÃO DOS RELATÓRIOS DO SISTEMA.

O sistema informatizado deverá permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos seguintes relatórios:

12.1 Relação de Serviços a executar; executados; com prazos de execução vencidos;

12.2 Relação de materiais aplicados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes;

12.3 Relatório de Desempenho Operacional do Sistema de Manutenção e Serviços;

12.4 Relação dos Serviços programados para o dia;

12.5 Relação de Serviços previstos para execução pelas equipes de água, esgoto e resíduos sólidos.

12.6 Relatório dos hidrômetros micro e macro medido que informe a quantidade de hidrômetros, por grupo e referência.

13. GESTÃO COMERCIAL / RELATÓRIOS GERENCIAIS

13.1 O Sistema deverá possuir relatórios de todos os módulos, disponibilizando geração a qualquer tempo para acompanhamento das movimentações efetuadas e gerenciamento, conforme abaixo:

13.2 Relatório histograma de consumo;

13.3 Relatório referente ao faturamento por categoria contendo, no mínimo, as informações de:

- a) Quantidade de ligações de água e de esgoto,
- b) Quantidade de contas geradas,
- c) Valor de água, esgoto, dos serviços e das taxas,

- d) Consumo real e faturado,
- e) Quantidade de economias de água e de esgoto,
- f) Ligações com e sem hidrômetro,
- g) Quantidade de contas lançadas e não lançadas,
- h) Quantidade de ligações e economias de água e esgoto ativas,
- i) Quantidade de ligações de esgoto cadastradas

13.4 Tais relatórios deverão possibilitar a seleção por economias, volumes, categorias e faixa de consumo apresentando o consumo real ou faturado.

13.5 Relatório com informações sobre o cadastro de ligações, utilizando como filtro, as informações de: situação da água, situação do esgoto, grupo, categoria, tipo de cobrança, logradouro, bairro, atividade, rota de leitura, quantidade de economias, tipo de ligação, benefício social, ligações excluídas. Este relatório deverá apresentar os principais dados das ligações selecionadas, podendo ser detalhado ou resumido, contendo todos os dados referente a ligação.

13.6 Relatório de débitos de água, esgoto e lixo detalhado, contendo, no mínimo, as informações de: CDC/Matrícula, nome, endereço, hidrômetro, situação da ligação, valor de água, esgoto, serviços e taxas, multa, juros e correção, valor total original, valor total corrigido e data de vencimento. Para este relatório deverão estar disponíveis, no mínimo: filtro por grupo, intervalo de contas, valor mínimo e máximo, vencimento inicial e final, categoria, quantidade de contas em aberto, quantidade máxima de devedores, logradouro e bairro.

13.7 Relatório mostrando quantidades e valores de faturamento e

arrecadação. As informações de arrecadação deverão ser divididas por prazo de pagamento sendo até o vencimento, 30, 60, 90, 120 e com mais de 120 dias. As informações dos valores não arrecadados deverão ser subdivididas por categoria.

13.8 Relatório dos maiores consumidores, contendo, no mínimo, as informações de CDC, nome, endereço, leitura anterior e atual, hidrômetro, média, categoria, economia, consumo e valor da conta.

13.9 Relatório referente ao faturamento, classificado por atividade, bairro ou por categoria, contendo, no mínimo as informações de: quantidade de ligações de água e esgoto, economias de água e esgoto, volume real e faturado, valor total.

13.10 Relatório das contas cadastradas em débito automático que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: CDC/Matrícula, nome, endereço, referência, vencimento e valor.

13.11 Relatório estatístico dos comunicados de débitos emitidos, contendo informações de quantidade e valores, entregues, pagas, parceladas, canceladas, cortadas, religadas e outras informações.

13.12 Relatório de hidrômetros cadastrados no sistema, com opção de selecionar os que estiverem em uso, parados, por tempo e por data de instalação, no mínimo com as informações de: CDC/Matrícula, nome, endereço, hidrômetro, número de dígitos, última leitura, data de leitura e consumo.

13.13 Relatório de hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.

13.14 Relatório de ligações com mais de uma categoria cadastrada.

13.15 Relatório dos parcelamentos em conta efetuados, contendo, as informações de CDC, nome, contas parceladas, valor original das contas, valor

parcelado e em atraso.

13.16 Relatório de serviços lançados e a lançar em contas contendo, as informações de: CDC, quantidade de parcelas, valor das parcelas, valor lançado, valor a lançar e serviço executado.

13.17 Relatório de volumes de água alterados, mostrando as alterações efetuadas por contas, no consumo real e/ou faturado das contas.

13.18 Relatório analítico e sintético de leituras efetuadas por leiturista e por horário das leituras efetuadas, contendo: ocorrências durante a leitura dos hidrômetros; rota e sequência de leituras e entregas, cadastradas; relatório estatístico de leituras por código de ocorrência; de ligações cortadas que apresentaram consumo durante a leitura dos hidrômetros; baixas efetuadas por data de contabilização, classificados nas contas contábeis do órgão.

13.19 Relatório de baixas efetuadas, demonstrando individualmente as contas, parcelas e guias baixadas.

13.20 Relatório contendo erros gerados durante a baixa de contas.

13.21 Relatório de baixas duplicadas contendo, no mínimo as informações de: CDC, referência, data do pagamento, valor original pago, valor pago em duplicidade, data de contabilização, data de pagamento, lote e agente.

13.22 Relatório de ligações que possuem débitos e não estão cortadas.

13.23 Relatório de ligações cortadas

13.24 Relatório de ligações religadas

13.25 Relatório de ligações cortadas que não possuem débitos, podendo ser

religadas.

13.26 Relatório de evolução de consumo por CDC.

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

13.28 Sistema informatizado deverá permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das estações de trabalho, sendo possível à emissão dos seguintes relatórios:

13.29 Relação de serviços a executar, executados e com prazos vencidos de execução;

13.30 Estatística de materiais aplicados, mão de obra e equipamentos utilizados por dia, mês, por equipe ou pelo conjunto das equipes;

13.31 Relação dos serviços programados para o dia e previstos para execução pelas equipes de água e esgoto, podendo mensurar a produtividade das equipes, o tempo médio de execução dos Serviços.

13.32 Relatório de arrecadação, faturamento, cancelamentos, abatimentos e dívida ativa por data de contabilização demonstrando detalhadamente a composição de cada um.

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

13.34 Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial,

residencial social, entidade filantrópica, público e residencial;

13.35 Disponibilizar relatório referente a importação do arquivo bancário de forma detalhada e no formato resumido;

13.36 Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;

13.37 Disponibilizar relatório detalhando os pagamentos feitos em remessa;

13.38 Disponibilizar relatório detalhando os pagamentos que foram pagos com sucesso;

13.39 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;

13.40 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;

13.41 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;

13.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

13.43 Disponibilizar relatório dos valores arrecadados diariamente;

13.44 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados, por período;

13.45 Disponibilizar relatório com listagem de moradores que possuem cadastro com tarifa social e entidades filantrópicas que estejam com cadastros

vencidos;

13.46 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto ativo (com tratamento), esgoto ativo (somente com afastamento), inexistente, rede seca e soleira negativa;

13.47 Relatório de débitos de contas inscritas em dívida ativa que possuem e não possuem certidão emitida.

13.48 Relatório mensal constando os valores de movimentação da dívida Ativa/baixa, tais como: parcelamentos, receita, cancelamentos, estornos, alterações e demais valores que afetem o saldo da dívida ativa.

13.49 Disponibilizar relatório, de acompanhamento de cronograma de cobrança com indicadores de desempenho, acompanhamento do status da conta a receber dos grandes devedores.

13.50 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período e com projeção de faturas já vencidas

13.51 Disponibilizar relatório descritivo e detalhado de honorários mensalmente.

13.52 Disponibilizar relatório das faturas centralizadas, contendo no mínimo as informações detalhadas dos valores de água, esgoto, resíduos sólidos, resíduos de saúde, serviços e total, por órgão centralizador.

13.53 Armazenar e disponibilizar em um único relatório, todas as informações mês a mês que o Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA) exige. Permitir a visualização, exportação (formato PDF e XLS) e impressão por período destes dados estatísticos.

13.54 Disponibilizar o controle e gerenciamento do abastecimento de água através do cadastro de Estações de Tratamento de Água.

13.55 Disponibilizar relatório de resíduos sólidos de acordo com atividades realizadas nos estabelecimentos comerciais (dentistas, restaurantes, posto de combustível, etc.), permitindo um acompanhamento real da quantidade de lixo gerada.

13.56 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos agentes, quanto ao quantitativo dos serviços executados em campo; identificando o agente executor da leitura em determinada matrícula.

13.57 Este processo deve disponibilizar relatórios de controles para análise dos carregamentos de água de cada um dos caminhões e suas respectivas distribuições e perdas.

14. GESTÃO COMERCIAL / INFORMAÇÕES GERENCIAIS

O Sistema deverá possibilitar a visualização de informações gerenciais, através de consulta em tela, geração de relatórios e gráficos, que permitam a melhor gestão comercial. Deverão fazer parte deste rol de informações no mínimo:

14.1 Resumo do Faturamento, total e por categorias, mensal; por valor de água, valor de esgoto, valor e descrição de serviços, valor de taxa de lixo, valor de créditos lançados, volume medido, volume faturado, resumo da Receita, por grupos de faturamento e mês de referência; indicadores de Atendimento, mensal, diário, agrupados por tipo de serviços e atendente;

14.2 Indicadores de consumo (medido e faturado), por quantidade, categoria, bairro, grupo, zona de abastecimento;

14.3 Indicadores de ligações, economias, serviços, sobre água, esgoto e resíduos.

14.4 Permitir a visualização por período dos serviços solicitados e executados, gerando relatórios estatísticos.

14.5 Permitir a visualização de todas as faturas canceladas por período ou categoria e seus respectivos motivos, bem como de todas as ocorrências/anormalidade de leitura.

14.6 Permitir a visualização dos valores que deixaram de ser faturados dos clientes que são isentos de faturamento:

14.7 Permitir a visualização e relatórios por consumo, Consumo total por bairros zona (de abastecimento ou pressão)/período, números de ligações por bairros, zona (abastecimento ou pressão), número de ocorrências de vazamentos (ramal ou rede) por bairros / zona de abastecimento ou pressão/período).

14.8 Emitir relatório totalizador de zona de pressão, separado por bairro, numero de ligações de água, esgoto e resíduos sólidos.

15. GESTÃO COMERCIAL / SISTEMA DE GERENCIAMENTO E PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS

O Sistema deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

15.1 O sistema deverá possibilitar a configuração de agrupamento de smartphones/equipes por centros de custos, onde as equipes só serão visíveis aos gestores de cada centro de custo;

15.2 O sistema deverá filtrar os tipos de serviços por centros de custos e enviar Ordens de Serviço somente para as equipes vinculadas a eles;

15.3 O sistema deverá permitir o envio de Ordens de Serviços para um smartphone selecionado, onde ao receber a OS o smartphone deverá emitir notificação com controle de reconhecimento do recebimento;

15.4 O sistema deverá possibilitar a configuração de quais smartphone o usuário poderá visualizar o trajeto no mapa.

15.5 O sistema deverá possibilitar a visualização da Ordem de Serviço atual do agente, com a data e hora e início dos trabalhos e foto inicial;

15.6 O sistema deverá permitir visualizar os materiais do subalmoxarifado de cada agente/equipe;

15.7 O sistema deverá possuir quantidade de acessos simultâneos ilimitados.

15.8 O sistema deverá estar capacitado para armazenar o trajeto efetuado pelas equipes que detém os smartphones, em banco de dados, de forma a poder reproduzi-lo a qualquer momento.

15.9 O sistema deverá permitir a visualização e programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pelo órgão, permitindo pela programação distribuir os serviços em aberto entre as equipes disponíveis.

15.10 Na tela deverá constar no mínimo filtros por período, departamento e equipe, com opção mínima de visualização das seguintes informações:

a) ordens de serviço em execução,

- b) Ordens de serviço em atraso, programadas, sem programação,
- c) carga horária da equipe ou por tipo de serviço,
- d) tempo para execução dos serviços.

15.11 O sistema deverá 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 os parâmetros, tais como: descrição, código, grupo, tipo de faturamento, unidade de medida, setor de controle, setor de execução, número de parcelas para parcelamento, incidência de imposto (juros, correção e multa), pagamento a vista, prazo para execução.

15.12 O sistema deverá ter modelo único para o formulário de ordem de serviço operacional e comercial, exceto para ordem de corte por inadimplência, devido necessidade de informar motivação do mesmo.

15.13 Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser obrigatoriamente registrado seu uso na execução do serviço, bem como, possibilitar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros, setores de execução e o cadastro de veículos;

15.14 O sistema deverá permitir que desde a abertura, programação e o encerramento do serviço para unidades de consumo, logradouro e clientes da SAAE, a possibilidade de manter o controle das ordens de serviço geradas, viabilizando a inclusão das fotos a qualquer tempo.

15.15 Sistema deverá permitir a inclusão de várias tarefas a serem executadas na mesma ordem de serviço, a fim de promover o controle para conclusão, obtendo uma visão clara de todas as etapas necessárias à execução da solicitação efetuada pelo cliente.

15.16 Permitir configurar os campos que irão aparecer na abertura da ordem de serviços para cada tipo de serviço, sendo possível configurar pelo próprio

SAAE se o preenchimento do campo é obrigatório, se o campo é e-mail, se o campo deve ser maior ou menor que outro campo, etc. Sendo possível remover ou acrescentar campos na tela de abertura da ordem de serviço a qualquer momento.

15.17 Deverá disponibilizar Mapa de calor de Ordens de Serviço, com filtros de Período, Tipo de Atendimento, Tipo de Chamado, Serviço, Logradouro, Bairro, situação da ordem de serviço, equipe e departamento responsável pelo serviço com opções de visualização no Mapa e imagens de Satélite;

15.18 O sistema deverá estar preparado para realizar a baixa das solicitações e dos serviços executados, registrando a equipe, o veículo, a quilometragem, o serviço, a data e hora de execução, bem como dados dos serviços executados, tipos e quantitativos de materiais, equipamentos e mão de obra aplicada e fotos.

15.19 As Ordens de Serviços de Vazamento (Unidade Comercial ou Logradouro) deverão possuir campo obrigatório para inserção de número ou ponto de referência.

15.20 As Ordens de Serviços de Medição Asfáltica deverão possuir os campos adequados para inserir a metragem (comprimento e largura), calculando o resultado automático para a futura recomposição asfáltica. Esta função deverá estar disponível também no app mobile.

15.21 Todo encerramento de Ordem de Serviço deve possuir habilitação para desdobro para outros códigos no sistema, sendo possível desdobrar do código desdobrado para o código de origem.

15.22 Os Relatórios das Ordens de Serviço deverão possuir filtros que permitam selecionar múltiplos códigos, busca por períodos (dia, mês, ano e horário), status (situações) dos serviços, logradouros completos (rua, número, bairro, número da OS que originou o serviço, etc);

15.23 OS relatórios das Recomposições Alfálticas deverão possuir ao menos três tipos, sendo: Fechamento Bruto (com o total de medição em m² gerado no mês), Fechamento Executado (com o total em m² executado no mês) e Eficiência (com a percentagem executada).

15.24 Todos os relatórios deverão possuir ao menos dois tipos de apresentação: PDF e XLS.

15.25 Disponibilizar recursos que possibilite a gestão de contratos de empreiteiras terceirizadas,

15.26 Possibilitar o cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;

15.27 Possibilitar o registro da metragem de rede executada, tanto água como esgoto, nas baixas de Ordem de Serviço de execução de redes.

15.28 Possibilitar reabrir uma ordem de serviço executada para no caso de ter faltado algum dado importante que por esquecimento ter deixado de registrar na baixa ou disponibilizar função que registre e vincule a informação pretendida a ordem executada.

15.29 O sistema comercial deverá permitir, em ambiente web (computador), o cadastro de Ordens de Serviço (OS) para execução de serviços de abastecimento de água por caminhão-pipa. (WEB)

15.30 As Ordens de Serviço cadastradas no sistema deverão poder ser encaminhadas ao aplicativo móvel de forma seletiva, conforme decisão do administrador ou gestor do sistema. (WEB)

15.31 Ao término de cada período de distribuição ou mediante sincronização

do aplicativo móvel, as informações referentes às Ordens de Serviço executadas deverão ser automaticamente transferidas e armazenadas no banco de dados principal do sistema comercial, garantindo a rastreabilidade, o controle e a possibilidade de consulta posterior. (SMARTPHONE DEVE ENCAMINHAR AO SISTEMA WEB).

15.32 O sistema deverá possibilitar a parametrização e a consulta do volume total de água disponível para entrega diária, devendo bloquear automaticamente solicitações que excedam a capacidade máxima de entrega definida para cada dia.

15.33 O sistema deverá possuir dispositivo de alerta para o usuário, das ordens de serviços executadas, que necessitam de alterações cadastrais.

15.34 Para determinados serviços, após a abertura da ordem, esta deverá permanecer suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução (serviços com pagamento antecipado ou que dependam de vistoria prévia, como por ex.: Interrupção provisória);

15.35 O sistema deverá possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para unidades de consumo.

15.36 Ao encerrar ordens de serviço para controle da execução de novas ligações de água e esgoto deverá ser gerado automaticamente, o registro, no Sistema de Faturamento, da ligação recém-concluída, tanto água como esgoto, nas baixas de Ordem de Serviço de execução de redes.

15.37 Ao efetuar o encerramento das ordens de serviços, para quais houver a previsão da cobrança, deverá ser feito automaticamente na próxima fatura.

15.38 Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente a abertura das ordens de serviço.

15.39 O Sistema deverá controlar também as manutenções internas, preventivas e corretivas. Estas manutenções referem-se a equipamentos e estruturas prediais pertencentes à autarquia.

15.40 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a abertura de ordens de serviços internos.

15.41 O sistema deverá disponibilizar recurso gerencial que permita a liberação/parametrização do cadastros de clientes com débitos, sem prejuízo aos usuários logados e suas tarefas online (exemplo: Caso o CPF aponte débitos em um CDC/Matrícula, mas o cliente comprove não ser sua responsabilidade, poderá ser liberado seu cadastro para alteração de nome em outra matrícula).

15.42 Na baixa das ordens de serviço do corte, deverá ter recurso que possibilite a especificação do tipo corte praticado pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão), diretamente no smartphone;

15.43 Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de corte e religação para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

15.44 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual os níveis de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

16. GESTÃO DE ORDENS DE SERVIÇO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

A solução ofertada deverá executar as ordens de serviço nos dispositivos móveis sendo compatível com a plataforma Android, totalmente integrados com a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação. Ser fornecido por um único proponente, disponibilizando no

mínimo os seguintes recursos:

16.1 O sistema deverá possuir monitoramento sobre a execução das ordens de serviços em dispositivos móveis, devendo permitir o rastreamento do deslocamento diário.

16.2 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. Garantir ainda que os operadores (equipe de campo) visualizem apenas as ordens de serviço delegadas para o seu usuário.

16.3 O sistema deverá possuir recursos para execução e baixa de todos os campos de controle de Ordens de Serviço, bem como a possibilidade de controle de materiais utilizados; Foto antes, durante e depois da manutenção; Informação de reincidência dos serviços gerados por Ligação; Coordenada GPS do local do serviço;

16.4 O Sistema deverá possuir recurso de captura de assinatura do consumidor ao término das Ordens de Serviço.

16.5 O sistema deverá filtrar as ordens de serviço por logradouro, bairro, realizadas, e não realizadas.

16.6 O sistema deverá dispor de recurso de localização de endereço da Ordem de Serviço, utilizando os aplicativos: "Waze" ou "Google Maps". Ao selecionar o aplicativo será exibido uma lista das ordens de serviço, que redirecionará ao endereço e aplicativo escolhido.

16.7 Os campos de execução que irão aparecer no APP de Ordem de Serviço deverão ter a mesma configuração/disposição dos campos que existem

no sistema de gestão de serviços.

16.8 Deverá permitir desmembramento de serviços pelo próprio APP e vínculo automático com a Ordem de Serviço que esta sendo executada.

16.9 Nas Ordens de serviços de troca de hidrômetro deverá ter a opção de leitor de código de barras para inserir numero do Hidrômetro colocado.

16.10 Nas Ordens de serviços de troca de hidrômetro deverá ter a opção de leitor de código de barras para inserir os dados do Lacre.

16.11 No APP de execução da ordem de serviço deverá ter parâmetro para obrigar a foto no início do serviço e automaticamente preencher a data de início.

16.12 No APP de execução da ordem de serviço deverá ter parâmetro para obrigar a foto no encerramento do serviço e automaticamente preencher a data de término.

16.13 O aplicativo móvel deverá receber as Ordens de Serviço encaminhadas pelo sistema web e permitir ao motorista a execução e baixa da OS diretamente no smartphone, permitindo o registro da quantidade efetivamente entregue em metros cúbicos (m³), admitindo valores fracionados, tais como 0,5 m³ ou 0,8 m³.
(SMARTPHONE)

16.14 O aplicativo móvel deverá permitir o registro fotográfico da execução do serviço, vinculando as imagens à respectiva Ordem de Serviço.
(SMARTPHONE)

16.15 O sistema deverá realizar, de forma automática, o cálculo do valor total do serviço executado, mediante a multiplicação do volume entregue pelo valor unitário do metro cúbico previamente parametrizado no sistema.
(SMARTPHONE).

16.16 No APP de execução de ordem de serviço de resíduos sólidos deverá dar acesso para consulta, permitindo a busca por CDC ou Logradouro, para a identificação do tipo de classificação da taxa de resíduos sólidos da unidade geradora, R-UGR (residencial), NR-UGR (não residencial) e EGRS (serviço de saúde).

17. GESTÃO COMERCIAL / SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO EM DISPOSITIVOS MOVEIS.

O Sistema deverá realizar a leitura e emissão simultânea que será executada em dispositivos móveis ou smartphones, totalmente integrado, a qual deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com a plataforma Android a partir da versão 4.1:

17.1 A Leitura deverá validar a informação registrada, em tempo real. As ações a serem estabelecidas para cada tipo de ocorrência, durante o registro da respectiva leitura, deverão ser parametrizadas. Exemplo: supondo uma situação em que o leitor registrou o fato de ter se deparado com o portão do imóvel fechado, impedindo a realização da leitura (ocorrência = “portão fechado ou hidrômetro inacessível”). Para um caso semelhante a este, o programa não deverá permitir o registro de leitura, de acordo com parametrização realizada para este tipo de ocorrência.

17.2 O sistema deverá possuir parametrização para efetuar a leitura através de medição remota, e emissão de conta individualizada, no âmbito do Programa de Qualidade e Produtividade dos Sistemas de Medição Individualizada de Água – PróAcqua em um Concentrador Geral.

17.3 O sistema deverá estar parametrizado para fazer o cálculo do consumo da Área Comum que corresponde à diferença entre o consumo apontado pelo

hidrômetro da ligação principal menos o somatório dos consumos das ligações das unidades autônomas, apurado através da leitura no Concentrador Geral.

17.4 Caso o resultado da diferença obtida seja negativo, o sistema deverá estar parametrizado para emitir conta (tarifa mínima) para a ligação principal.

17.5 Deverá ter acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Devendo existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;

17.6 Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista a matrícula/CDC, endereço, categoria, número de economias, leitura anterior, número e localização do hidrômetro. Através de parametrização o Sistema deverá mostrar o ultimo consumo registrado e a média habitual, quando for detectado consumo maior ou menor que a média, durante o registro da respectiva leitura, obrigando o leiturista a digitar novamente a leitura.

17.7 O sistema deverá permitir a 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 sistema obriga o leiturista a digitar novamente a leitura, informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos.

17.8 O Sistema deverá possuir parâmetro que oriente o leiturista na verificação do número do lacre dos hidrômetros;

17.9 O Sistema deverá possuir parâmetro que obrigue o registro de leitura ou código de leitura/ ocorrência, antes de prosseguir ao próximo imóvel/leitura, havendo divergência deverá ser registradas e qualificadas de acordo com os códigos cadastrados.

17.10 O Sistema deverá, a cada leitura registrada, armazenar as coordenadas

geográficas (latitude e longitude), provenientes do recurso de GPS contido no coletor de dados. Esta funcionalidade deverá ser parametrizada e, quando houverem, deverão ser enviadas simultaneamente/online para o sistema central, possibilitando ao leitorista a inserção de código de ocorrência se houver irregularidades.

17.11 O sistema deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada com mais de 30 dias, devendo calcular o valor correspondente ao consumo de 30 dias, conforme padrão do mercado.

17.12 O Sistema deverá conter relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da atividade de leitura, fornecendo informações tais como: quantidade de leituras realizadas por leitorista; horário de realização das leituras; nome do leitorista; intervalo de tempo entre leituras.

17.13 O sistema deve permitir a parametrização de códigos de ocorrência, para os quais, no momento do lançamento, seja exigida a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência.), estabelecendo o vínculo das fotografias, provenientes dos coletores de dados, ao respectivo CDC.

17.14 O sistema deverá impedir a liberação do grupo para a continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não tiverem sido verificadas.

17.15 O sistema deverá emitir simultânea as contas no campo, com computadores portáteis, sobre pré-impressos no padrão do SAAE, utilizando papel com tecnologia térmica, documento pagável com código de barras ou código QR padrão FEBRABAN ou CNAB apresentando os dados cadastrais da unidade (nome do cliente, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de

consumo, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor do faturamento de resíduos sólidos, valor e discriminação dos serviços faturados, data de vencimento da fatura, previsão da próxima leitura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);.

17.16 A leitura, o cálculo, a emissão de contas e as demais rotinas associadas deverão ser executadas de forma assíncrona, por grupo. Porém, para cada grupo, o sistema deve controlar a sequência lógica de realização de tarefas impedindo a execução de rotinas em desacordo com a mesma. Como exemplo, podemos citar a emissão de contas sem que a verificação das anomalias apontadas nos cálculos tenha sido analisada.

17.17 Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água, esgoto e resíduos sólidos aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo, número de economias e quantidade de unidades usuárias, apurar os valores de serviços de resíduos sólidos e de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento da SAAE, e realizar redução em casos previstos de acordo com normas técnicas emitidas pela ARES/PCJ (ex: enchentes, entidades filantrópicas, etc.):

17.18 Na fatura deverá ter a possibilidade de inclusão de mensagens automáticas de débito de contas anteriores e obrigatoriamente a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009 (deverá ser emitida preferencialmente na ref.: 03 do ano subsequente), ainda assim possuir campo para mensagens diversas.

17.19 Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto off-line, utilizando dispositivos móveis;

17.20 Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização

predefinida. Caso registre consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança também para água e/ou esgoto. Caso não tenha consumo, prevalecerá apenas o valor do lixo e serviços se houver.

17.21 O sistema deverá permitir realizar a leitura do hidrômetro de fonte alternativa e onde houver determinação judicial, efetuar o calculo do esgoto já aplicando o percentual de desconto (ex.: onde é cobrado apenas esgoto e o Juíz determina que sobre o volume apurado de água, haja desconto de 15%) de maneira automático.

17.22 Emitir comunicado de débito (água e esgoto e somente esgoto) 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.

17.23 Permitir a descarga das leituras efetuadas por rota, não necessitando aguardar o término de todas as leituras para a importação no sistema, sendo garantido o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo;

17.24 O sistema deverá ter funcionalidade que permita verificar qual leiturista está on-line.

17.25 O sistema deverá ter a opção para consultar o brilho da tela, percentual da bateria, modelo do celular, ID do dispositivo, Se o GPS está ativo e Versão do APP de leituras.

17.26 O APP de leituras deverá ter parâmetros para acesso via senha de administrador, com no mínimo: Tipo de Visualização, Ordenação das ocorrências, Quantidade de leituras por ligação, Se utiliza foto, Qualidade da foto, quantidade de fotos por ligação, Impressão de conta com endereço de entrega, Ocultar leituras já realizadas, Cor de fundo do APP, etc.

17.27 O APP de leituras deverá ter a opção de atualização automática nas configurações que são acessadas através da senha de administrador.

17.28 O APP de leituras não deverá permitir excluir a rota de leitura do coletor enquanto não finalizar a rota de leituras, através de parâmetro específico do próprio APP.

18. GESTÃO COBRANÇA SPC/SERASA E DÍVIDA ATIVA

O Sistema deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para garantir a gestão e a definição das políticas visando à geração automática de arquivo para negativação de clientes inadimplentes no SPC e SERASA e Cartório de Protesto, para recuperação de receita, estar integrado aos processos de arrecadação e preparado para possibilitar tratamento de clientes em débito, de acordo com as regras anualmente definidas pela SAAE - Saneamento Ambiental de Atibaia, possibilitando atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

18.1 O sistema deve ter parâmetros para definir valor mínimo para parcelamento e/ou reparcelamento e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento e/ou reparcelamento do débito

18.2 O sistema deve ter parâmetros para definir a obrigatoriedade do valor da parcela de entrada para o parcelamento e/ou reparcelamento com vencimento para o mesmo dia da realização da negociação, e em caso de não pagamento do boleto de entrada, o sistema deverá cancelar automaticamente a negociação, após o número de dias previamente definido através da parametrização.

18.3 O sistema deverá permitir o parcelamento de todos os débitos em aberto, e após a negociação gerar um termo de confissão de dívida e parcelamento. O termo deverá conter as seguintes informações: dados do imóvel, dados originais do débito parcelado, dados do devedor, especificação do

valor total parcelado, discriminações das atualizações, valor cobrado na entrada, valores de honorários e custas processuais, quando houver, valor restante parcelado, o número de parcelas e o valor de cada uma.

18.4 O sistema deverá permitir o parcelamento do débito inscrito em dívida ativa, através de lançamento da parcela em conta ou emissão de carnê. Nos carnês de parcelamento deverão constar todas as características do débito, dados do consumidor, a matrícula que originou o débito, o valor inscrito em Dívida Ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios pré-estabelecidos.

18.5 No carnê gerado, as informações sobre os valores de multa, juros, correção, honorários, custas, principal inscrito em dívida ativa e principal não inscrito deverão ser separadas através de códigos/rubricas específicos, parametrizados no sistema e vinculados a matrícula de origem do débito, para posterior separação das receitas na contabilidade.

18.6 O sistema deve permitir a geração de um carnê de parcelamento, nos termos do acordo realizado, o carnê deverá conter as informações da dívida e ser vinculado à matrícula de origem do débito. O sistema deverá possibilitar o controle da baixa e, em caso de inadimplência, possibilitar a inscrição das parcelas pendentes em dívida ativa e posterior emissão de CDA.

18.7 O sistema deverá permitir a atualização das parcelas vencidas dos carnês, através de índice específico pré-estabelecido, efetuando a alteração dos valores das parcelas já geradas.

18.8 O sistema deverá permitir a inclusão no carnê de parcelamento, de valores de honorários advocatícios, custas processuais e outros serviços estabelecidos pela SAAE.

18.9 O carnê deverá conter campo para inclusão de mensagem com

instrução do cálculo de juros e multas em caso de pagamento em atraso da parcela.

18.10 O sistema deverá fazer a conversão automática do valor da parcela para a UVRM (Unidade de Valor de Referência do Município) vigente, para que essa possa ser atualizada na virada do exercício financeiro, sendo que, a atualização deverá limitar-se ao número de parcelas pendentes a faturar.

18.11 O sistema deverá disponibilizar ferramenta para cancelar o parcelamento, caso seja necessário. Os valores já quitados deverão ser restituídos automaticamente atualizados da conta mais antiga até a conta mais atual que compõe o parcelamento.

18.12 Caso haja o pagamento de qualquer fatura que já tenha sido parcelada, apenas o valor da fatura paga deverá ser restituído. O parcelamento em questão deverá permanecer vigente até o fim.

18.13 O sistema deverá disponibilizar funcionalidade que possibilite a geração de um reparcèlement, como realizado na rotina do parcelamento, sendo que as parcelas ainda a faturar poderão ser somadas as faturas pendentes na mesma negociação, exceto tratar se de dívida ativa.

18.14 Caso haja o inadimplemento de qualquer das parcelas, o sistema deverá antecipar automaticamente as demais parcelas ainda a faturar, gerando uma parcela única atualizada até a data atual que será incluída na próxima fatura a ser emitida. Para tanto, o sistema deverá possuir parâmetros que definam quantas parcelas pendentes deverão gerar a antecipação do parcelamento.

18.15 O sistema deverá disponibilizar recurso para geração de cartas de cobrança para clientes com faturas em atraso, conforme parâmetros pré-estabelecidos, 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.

18.16 Os débitos de cada matrícula deverão ser vinculados ao CPF/ CNPJ do efetivo devedor, originador da dívida, até sua quitação, possibilitando a consulta dos débitos tanto pelo CPF, CNPJ ou número da matrícula. Em caso de mudança de titular, a dívida vinculada ao CPF/CNPJ do responsável anterior não poderá gerar corte no fornecimento de água ao CPF/CNPJ do responsável atual, bem como não poderá ser visualizada no site pelo atual titular.

18.17 O sistema deverá disponibilizar ferramenta para inserir uma determinada fatura no status processo administrativo ou processo judicial, sendo que nesses casos, a respectiva fatura, quando vencida, não poderá integrar comunicado de débito, nem gerar corte do fornecimento de água.

18.18 O sistema deverá controlar o Saldo da Dívida ativa dia a dia, registrando todas as movimentações dos débitos em dívida ativa.

18.19 O sistema deverá ter parâmetro no serviço de cobrança para informar se o valor faturado deverá compor no saldo da dívida ativa.

18.20 O sistema deverá controlar o saldo para contas, parcelamento em carnê e parcelamento em conta inscritos na dívida ativa, totalizando os valores separadamente no saldo da dívida ativa.

18.21 O sistema deverá ter colunas para cada movimentação no saldo da dívida ativa, como por exemplo: Receita de contas, cancelamento de contas, receita de parcelas de carnês, etc. Disponibilizando relatórios analíticos de cada coluna que compõe o saldo da dívida ativa.

18.22 Deverá ter relatório com o saldo total de receita, inscrição, cancelamento, saldo original, multa, juros, correção, desconto e total atualizado

por mês de fechamento da dívida ativa.

18.23 O sistema deverá disponibilizar recurso que possibilite a inscrição em dívida ativa de todos os débitos em aberto das matrículas, incluindo faturas, cobranças de serviços e parcelas de carnês. A inscrição da dívida poderá ser realizada em lote ou matrícula individualizada, sendo sempre vinculada ao CPF/CNPJ do cliente devedor responsável pelas faturas.

18.24 Após a inscrição da dívida, o sistema deverá gerar o livro de registro da dívida ativa que seguirá a ordem cronológica dos débitos de cada cliente, e receberá a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página, contendo as seguintes informações: Exercício; Data de inscrição; Número do livro / ano; Indicação das folhas; Matrícula; Nome do devedor responsável pelo débito; Endereço do imóvel; Mês de referência da fatura inscrita; Data de vencimento da fatura inscrita; Valor total original das faturas inscritas; Fundamentação legal; Descrição de juros e multa; e Valor atualizado das faturas inscritas. No final do livro, incluir um resumo totalizador de todo o débito do exercício inscrito.

18.25 O sistema também deve permitir excluir/cancelar a inscrição em dívida ativa de débitos selecionados, assim a fatura retornará para o status “pendente”.

18.26 O sistema também deve permitir excluir/cancelar a inscrição em dívida ativa de débitos selecionados, assim a fatura retornará para o status “pendente”.

18.27 O sistema deverá possibilitar a geração/emissão da notificação de dívida ativa por CDA (certidão de dívida ativa) em nome do cliente devedor inscrito no livro da dívida ativa, a qual deverá constar o nome do devedor responsável pelo débito, identificação da CDA, número da matrícula, endereço do imóvel, texto pré-definido e a descrição de todos os débitos do imóvel atualizados até o momento da emissão, mencionando as referências, valores originais das faturas, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo

utilizada. A notificação de dívida ativa deverá ter a opção de ser gerada com código de barras para pagamento, efetuando para este fim, o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.

18.28 O sistema deverá permitir a emissão das notificações de dívida ativa em lote ou matrículas individualizadas.

18.29 O sistema deverá permitir o registro e posterior consulta da data de entrega da notificação de dívida ativa.

18.30 O Sistema deverá permitir a geração/emissão da certidão de dívida ativa (CDA) em lote ou por matrícula individualizada.

18.31 A certidão de dívida ativa deverá conter campo para as seguintes informações: Número da certidão de dívida ativa; Indicação do livro; Indicação do ano; Data de inscrição da dívida ativa; Nome do devedor inscrito; Número do CPF do devedor inscrito; Endereço completo do devedor inscrito; Matrícula; Endereço do imóvel; Mês e ano de referência das faturas inscritas; Data de vencimento das faturas inscritas; Valor original de cada fatura inscrita; Descrição detalhada das cobranças e valores lançados em cada fatura (água, esgoto, serviços, taxa de lixo, parcelamento, reparcelamento, multa por atraso, juros por atraso, correções por atraso, penalidades); Valores de correção, multa e juros; Valor atualizado de cada fatura inscrita; Indicação da folha em que cada fatura foi inscrita no livro da dívida; Valor total original da certidão de dívida ativa; Valor total atualizado até a data de emissão da certidão de dívida ativa; Número de processo administrativo, se houver; Texto sobre fundamentação legal pertinente as cobranças lançadas nas faturas, considerando o período; Texto sobre acréscimos legais pertinentes as cobranças lançadas nas faturas; Data de emissão da certidão de dívida ativa; Assinatura.

18.32 O sistema deverá permitir a emissão de memorial descritivo do débito do período selecionado, que discrimine as cobranças lançadas em cada fatura do período selecionado, incluindo valores de correção monetária, juros e multa que

incidam sobre as já vencidas. O memorial descritivo de débito deverá conter as seguinte informações: Matrícula; Mês e ano de referência da fatura; Data de vencimento da fatura; Valor original da fatura; Valores de correção, juros e multa; Valor atualizado da fatura; detalhamento da fatura descrevendo todas cobranças lançadas (água, esgoto, serviços, taxa de lixo, parcelamento, reparcelamento, multa por atraso, juros por atraso, correções por atraso, penalidades); Valor total original de todas as faturas contidas no memorial; Valor total de correções, juros e multa de todas as faturas contidas no memorial; Valor total atualizado de todas as faturas contidas no memorial.

18.33 O sistema deverá ter funcionalidade para efetuar o registro da dívida em execução fiscal, no qual deverá constar o número do processo judicial, alterando o status do débito de “dívida ativa” para “dívida ativa executada”.

18.34 O sistema deverá gerar relatório anual dos débitos prescritos, de acordo com parâmetros pré-estabelecidos em conformidade com a legislação vigente, para validação e cancelamento dos mesmos.

18.35 O sistema deverá fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período.

18.36 O sistema deverá fornecer relatório de pagamentos de valores inscritos em dívida ativa.

18.37 O sistema deve estar preparado para o registro da fatura em Protesto, no qual deverá ser informado o número do processo, alterando o status do débito para em protesto.

18.38 Gerar anualmente, no início do exercício, relatório dos débitos prescritos de taxa de resíduos sólidos (lixo) para a validação e cancelamento dos mesmos. Entende-se por débitos prescritos os valores das taxas vencidos a mais de 5 anos.

18.39 Possibilitar realizar o parcelamento de débitos de clientes inscritos em dívida ativa;

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

18.41 Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período;

18.42 Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos;

18.43 O sistema deverá permitir a realização da baixa parcial de débitos executados e não executados em casos de pagamentos feitos através de depósito bancário, em que o valor depositado não é suficiente para quitar o débito integralmente. Nesse caso, a fatura quitada parcialmente deverá ter seu débito remanescente atualizado até a data do crédito, sendo mantida sua data de vencimento, para que juros e multas possam ser calculados desde o vencimento de origem evitando a cobrança de juros sobre juros e multa sobre multa.

18.44 O sistema deverá disponibilizar o controle e gerenciamento da inadimplência através de relatórios e funcionalidades específicos, bem como permitir a emissão de relatórios de controle da cobrança (valores pagos, parcelados e cancelados), situação atual de certidões de dívida ativa, débitos em execuções fiscais, ações de cobrança e protestos.

GESTÃO DE PROTESTO E EMISSÃO DE RELATÓRIOS

18.45 O sistema deverá possuir mecanismo para integração com o sistema do cartório de protestos do município.

18.46 O sistema deverá ter funcionalidade para efetuar o registro da fatura em

protesto, incluindo a informação do protesto no status da fatura.

18.47 O sistema deverá possuir cadastro e controles para protesto de títulos em cartório, e respectiva baixa na sua quitação.

18.48 O sistema deve emitir carta de anuência e carta de retirada de protesto.

18.49 O sistema deve emitir extrato de débitos em protesto.

18.50 O sistema deve possuir cadastro de correspondências devolvidas, com motivo da devolução.

18.51 O sistema deve possuir funcionalidade de geração de lista de inscrições e respectivos débitos para gerar arquivo de remessa ao cartório para protesto.

18.52 O sistema deve permitir importação de arquivo de confirmação do cartório.

18.53 O sistema deve permitir consulta dos protestos gerados.

19. AGENCIA VIRTUAL DE SERVIÇOS

O Sistema deverá disponibilizar um conjunto de recursos que permita ao cliente da SAAE acessar serviços de forma direta, segura pela internet por meio do portal de atendimento da Autarquia, possibilitando o acesso remoto a informações da conta de água, entre outros serviços.

19.1 A Agência Virtual deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, da qual onde obterá as informações necessárias para prestação dos serviços propostos.

19.2 Este módulo deverá utilizar técnica "responsive", garantindo que, os componentes da interface se ajustem automaticamente à exibição em

dispositivos diferentes, como smartphones e tablets.

19.3 O Sistema deverá permitir a execução os seguintes serviços, por meio de tecnologia “WEB” referentes ao sistema de saneamento:

19.4 Emissão de 2ª via de contas com disponibilização de QR Code e código de barras para pagamento, permitindo que o usuário realize a quitação da fatura utilizando apenas o número do CDC, sem a obrigatoriedade de informar o CPF, garantindo a proteção de dados pessoais e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos casos de cadastro incompleto.

19.5 Emissão de 2ª via de carnês, inclusive referentes à dívida ativa, com disponibilização de QR Code e código de barras para pagamento, permitindo que o usuário realize a quitação da fatura utilizando apenas o número do CDC, sem a obrigatoriedade de informar o CPF, garantindo a proteção de dados pessoais e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos casos de cadastro incompleto.

19.6 Exibição, na página inicial, da existência de débitos em aberto.

19.7 Exibição de outros cadastros vinculados ao CPF autenticado na agência, permitindo alternância entre ligações sem a necessidade de novo login.

19.8 Disponibilização de opção para registro de problemas relacionados à Agência Virtual.

19.9 Emissão de extrato de débitos.

19.10 Emissão de certidão negativa de débitos. Na certidão negativa deverá ter um código de validação para verificar se a CND é verdadeira.

19.11 Autenticação da certidão negativa de débitos.

19.12 Envio por e-mail das 2ª vias de contas, carnês de dívida ativa, certidão negativa e extrato de débitos.

19.13 Representação gráfica do histórico de consumo, com exibição de períodos de 12, 18 ou 24 meses.

19.14 Consulta de Processos / Protocolo com histórico da tramitação.

19.15 Cadastro de endereço de E-mail.

19.16 Solicitação de serviços, através da abertura de chamados integrada ao Sistema de Gerenciamento de Serviço, incluindo, entre outros:

- a. Religação (taxas e serviços),
- b. Ligação nova,
- c. Reativação de ligação,
- d. Registro de falta d'água e vazamentos,
- e. Segunda via do contrato de Adesão,
- f. Alteração de titularidade,
- g. Atualização cadastral,
- h. Pedido de cancelamento e Inativação.

19.17 Consulta à solicitação e aos históricos de Chamados.

19.18 Possibilitar a atualização de CPF/CNPJ integrada ao com Sistema de Gerenciamento de Serviço.

19.19 Consulta à tabela de preços, conforme da categoria e faixas de consumo.

19.20 Simulação de valores da conta (água e esgoto e lixo), considerando

categoria, economias e consumo informados.

19.21 Possibilitar acesso ao canal da Ouvidoria, com direcionamento para o link do 1DOC ou outro que porventura o substitua.

19.22 Realização de cadastro prévio e validação do CPF/CNPJ.

19.23 Possibilidade de anexar documentos na abertura das Ordens de Serviço.

19.24 Disponibilização de o acesso às imobiliárias com visualização dos respectivos imóveis administrados.

19.25 A Agência Virtual deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações.

19.26 Cadastro de posto de atendimento e edição de texto informativo aos municípios com a possibilidade de inclusão de links para outros Sites.

19.27 Cadastro de unidade de atendimento com definição do horário de funcionamento, quantidade de atendentes, tempo padrão de atendimento e período máximo para agendamento.

19.28 Cadastro de serviços disponíveis para agendamento e edição de texto informativo ao usuário com a possibilidade de disponibilizar links para outros sites.

19.29 Permitir a consulta de registros de agendamento futuros por posto e unidades de atendimento, dias disponíveis, serviço, CPF/CNPJ e protocolo.

19.30 Permitir ao atendente confirmar ou cancelar o agendamento.

19.31 Permitir ao munícipe criar o agendamento por computador ou

smartphone.

19.32 Consulta a dias e horários disponíveis para agendamento mediante seleção de, unidade de atendimento e serviço.

19.33 Consideração do período máximo permitido para agendamento por unidade de atendimento na exibição de datas disponíveis.

19.34 Considerar do horário de funcionamento do posto de atendimento, tempo padrão de atendimento e quantidade de atendentes na definição dos horários disponíveis.

19.35 Bloqueio de agendamento duplicado por CPF/CNPJ, quando houver coincidência de dia, horário e unidade de atendimento e serviços.

19.36 Possibilidade de cancelamento do agendamento futuro pelo próprio munícipe, liberando horário para novo agendamento.

19.37 Disponibilização da opção de encaixe no sistema de agendamento de atendimento.

19.38 Disponibilizar informações sobre coleta de resíduos (úmido, seletivo e catatreco) com explicação sobre o serviço, itinerário, etc.

20. SERVIÇOS DE WHATSAPP E PLATAFORMA MULTICANAL

O sistema deverá oferecer plataforma de atendimento digital completa para atendimento aos munícipes, permitindo o registro, controle e gestão de solicitações, atendimentos realizados e manutenções executadas. Deverá disponibilizar recursos para o gerenciamento e acompanhamento integral das operações, possibilitando o monitoramento dos atendimentos de forma geral e segmentada por equipes, tipos de serviços demandados, períodos (datas),

responsáveis, status e demais critérios parametrizáveis. O sistema também deverá permitir a parametrização e customização de novos campos, fluxos, indicadores, relatórios e integrações, conforme necessidades futuras da Administração.

20.1 O sistema deverá oferecer solução integrada para atendimento aos munícipes, permitindo registro, controle, gestão e monitoramento de solicitações e serviços, com acompanhamento em tempo real.

20.2 Deverá operar integralmente via web, em ambiente responsivo (100% mobile), acessível por computador, tablet ou smartphone.

20.3 A solução deverá funcionar em plataforma multicanal integrada (WhatsApp, SMS, Messenger, Facebook e demais canais com API aberta), centralizando as comunicações em painel único.

20.4 Deverá permitir atendimento simultâneo por múltiplos atendentes, com organização por departamentos ilimitados, controle de filas, priorização e distribuição automática.

20.5 Cada atendimento deverá gerar protocolo único, com vinculação automática ao respectivo CDC (Código do Consumidor), quando identificado, assegurando rastreabilidade e histórico consolidado.

20.6 Interações realizadas pelo mesmo usuário no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas serão consideradas continuidade do atendimento anterior, não sendo contabilizadas como novo atendimento.

20.7 Deverá disponibilizar mecanismo de busca por quaisquer campos do registro, inclusive número, nome, CDC, protocolo, assunto ou data.

20.8 Deverá permitir envio e recebimento de mensagens em texto, áudio,

imagem, PDF e anexos em geral, observados os limites da plataforma oficial, bem como transferência de atendimentos entre atendentes ou departamentos.

20.9 O sistema deverá possuir chatbot configurável, com menus interativos, respostas automáticas, triagem inicial, encaminhamento ao atendimento humano e parametrização de fluxos, campos e regras.

20.10 Deverá possibilitar envio automático de mensagens fora do horário de expediente previamente configurado.

20.11 A solução deverá permitir, no mínimo:

- a) Informações sobre interrupções, manutenções e ocorrências, integradas às Ordens de Serviço;
- b) Identificação de usuários em áreas afetadas por desabastecimento;
- c) Consulta de faturas, emissão de segunda via e disponibilização de código de barras ou QR Code mediante validação mínima;
- d) Abertura de solicitações de serviços;
- e) Envio de comunicados institucionais;
- f) Informações sobre canais e horários de atendimento.

20.12 O sistema deverá estar integrado ao software de gestão da Contratante e permitir integração via API, inclusive para migração de dados e conversas da plataforma anteriormente utilizada, sem ônus adicional.

20.13 As informações importadas de contrato anterior não serão contabilizadas para fins de franquia contratual.

20.14 Deverá permitir sincronização com plataforma mobile utilizada pelas equipes operacionais, bem como emissão de relatórios parametrizáveis e monitoramento por equipe, período, serviço ou status.

20.15 A solução deverá garantir backup periódico, exportação integral dos dados em formato interoperável, segurança das informações e conformidade com a LGPD.

20.16 A Contratada deverá fornecer treinamento, suporte técnico contínuo e manutenção mensal com atualizações evolutivas.

20.17 O plano contratado deverá contemplar, no mínimo:

- I – Departamentos ilimitados;
- II – Atendimentos ilimitados no receptivo;
- III – Estimativa mínima de 3.000 (três mil) disparos mensais no ativo;
- IV – Histórico integral das conversas.

ITEM II - Da Prova de Conceito

A) SUPORTE TÉCNICO - SISTEMA DE REGISTRO DE CHAMADAS	Obrigatório
1. A licitante vencedora deverá disponibilizar software com tecnologia <i>web-based</i> , 24 horas por dia, para atendimento /abertura de solicitações de manutenção e chamados para o suporte técnico especializado para o sistema e todos os módulos contratados.	SIM
2. O software de atendimento <i>web-based</i> deverá contemplar todos os sistemas e serviços disponibilizados pela licitante vencedora e deverá manter registro de todas as solicitações, encaminhamentos, respostas e soluções aos problemas dos usuários durante a vigência do contrato.	SIM
B) HOSPEDAGEM DO SISTEMA CONTRATADO	
1. O sistema deverá estar hospedado em infraestrutura de computação em nuvem (datacenters) profissional, preferencialmente de provedor de nuvem pública, admitindo-se neste caso a	SIM

subcontratação, para garantir todos os benefícios que o provedor oferece, principalmente os relacionados à segurança, disponibilidade, escalabilidade, redundância e capacidade.	
2. O provedor de infraestrutura e computação em nuvem deverá estar em conformidade com os seguintes padrões e certificações: ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27701. No caso de nuvem pública, deverá ainda estar em conformidade com a ISO/IEC 27018.	SIM
3. O provedor de infraestrutura de computação em nuvem bem como os serviços oferecidos por ele deverá estar em conformidade com a LGPD.	SIM
C) INTEGRAÇÕES COM OUTRAS INTERFACES, CONSTRUÇÃO DE VIEW E CUSTOMIZAÇÕES, TECNOLOGIA DISPOSIÇÕES GERAIS.	SIM
1. O sistema deverá demonstrar a existência de APIs REST , permitindo o acesso controlado aos dados armazenados no banco de dados, para integração com ferramentas de análise e visualização de dados, tais como: PowerBi, Tableau, QlikView ou equivalente. (demonstração de consulta ao banco de dados por meio de API REST com evidência do formato de retorno em (JSON)).	SIM
D) TECNOLOGIA DISPOSIÇÕES GERAIS.	
1. Os programas obrigatoriamente deverão possuir o conceito de <u>design responsivo, ou seja, devem estar projetados para se adaptar a qualquer tipo de resolução de tela</u> , onde as informações e conteúdo que o programa apresenta se adequam de acordo com o tamanho da tela do dispositivo que o está acessando, sem distorções. As páginas que deverão estar de acordo com esse conceito são aquelas acessadas pelos munícipes e departamento de atendimento ao público (Sistema de Faturamento, Arrecadação de Cobrança, Agência Virtual, Atendimento, Gerenciamento de	SIM

Ordens de Serviços), e também aquelas com informações utilizadas pelos gestores que apresentam gráficos e informações totalizadoras.	
2. Deverá utilizar protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (Transport Layer Security) para trafegar as informações de forma criptografada, garantindo segurança nas operações realizadas por meio do programa	SIM
3. Deverá armazenar no banco de dados senhas e informações sensíveis criptografadas	SIM
4. Demonstrar a criação e gestão de perfis de usuário (ex: admin, operador, gerente), com acesso a módulos específicos, permissões de leitura, criação, edição ou exclusão de registros por funcionalidade e registro de auditoria. Cenários a serem demonstrados: Login com diferentes perfis, bloqueio de acesso quando usuário tenta acessar uma função não autorizada e tela de log de auditoria.	SIM
E) GESTÃO COMERCIAL	
1. Deverá ser possível a partir do Sistema de Atendimento ao Cidadão executar consultas diversas às ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. Possibilitando também, a partir deste sistema, de acordo com suas permissões de acesso, efetuar; f) agrupamento e desagrupamento de contas, emissão de 2ª vias de contas, g) parcelamento e estorno de parcelamento de contas, h) adiamento de prazo de pagamento, i) retenção de contas, extrato de débitos e	SIM

j) guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas	
2. Ao selecionar a ligação desejada, o sistema deverá preencher automaticamente os principais dados do imóvel, tais como endereço, categoria, economia, hidrômetro, proprietário, última leitura e outros.	SIM
3. Na tela de abertura de ordem de serviço deverão estar contemplados no mínimo: e) código do serviço e prazo para execução, f) valor do serviço – quando cobrado, g) dados do imóvel, nome e telefone do solicitante; h) ponto de referência do imóvel e campo para observações,	SIM
4. O sistema deverá estar parametrizado para que seja identificado a situação do esgoto da unidade usuária, quanto a existência de rede de esgoto, a inexistência da rede, se seca ou se há soleira negativa, de fácil identificação ao usuário do sistema.	SIM
5. O sistema deverá permitir a programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pelo órgão, segundo prazos e prioridades estabelecidas;	SIM
6. Deverá estar integralmente em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC), conforme disposto no Decreto nº 10.540, de 5 de novembro de 2020.	SIM

7. O sistema deverá permitir, para cada imóvel, o cadastro do proprietário, do compromissário e também do locatário, com seus respectivos endereços e documentos, informando o período inicial e final de permanência no imóvel devendo ser armazenadas, em histórico, todas as alterações efetuadas no cadastro, ficando registrando a situação anterior e atual.	SIM
8. O Sistema deverá possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge com informações de CPF, RG e telefone; Responsável legal pela pessoa jurídica com todas as informações pertinentes (RG, CPF, Telefone, data nascimento e etc). Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto, resíduos sólidos e serviços.	SIM
9. A tabela de ligações deverá conter as informações, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, tais como: n) Situação da ligação de água o) Situação da ligação de esgoto, p) Situação do lixo, q) Tipo de cobrança, r) Hidrômetro s) Categorias t) Benefício Social e outros, u) Tipo da ligação, v) Código da Atividade, w) Tipo de lançamento, x) Data da ligação de água, da ligação de esgoto e data de inclusão do lixo, y) Critério de cálculo, Tabela tarifária de água e esgoto z) Tabela de Taxa de lixo e Código do lixo.	SIM

10. A tabela de contas deverá conter as informações gerais, tais como: k) leituras, ocorrências, valores, serviços e taxas, l) data de pagamento, data de vencimento, m) nome do responsável da conta, n) valores de acréscimos por pagamento em atraso, tipo de cálculo, o) data e hora da leitura, p) data de inscrição em Dívida ativa, q) Valor inscrito, número da Certidão, número do livro, número da folha no livro, r) informações da notificação de corte, s) informações da notificação de débito, t) informação se a conta esta disponibilizada na internet.	SIM
11. O sistema deverá possuir a categoria de Tarifa Social, permitindo assim o cadastro das famílias beneficiárias, além de permitir o cadastro de mais de uma categoria/economia na mesma Matrícula/CDC (exemplo: Permitir cadastrar uma Categoria Residencial Normal e uma Categoria Residencial Social na mesma matrícula, quando o consumo apurado for dividido por duas economias residenciais), prazo de validade, informando referência inicial e final, emitir comunicado informando do final do benefício com no mínimo 3 (três) meses de antecedência.	SIM
12. Sistema deverá permitir o cadastramento de data de vencimento alternativo da fatura, mediante solicitação do munícipe, apontando datas específicas disponibilizadas pelo sistema dentro do grupo de leitura. Respeitando o vencimento do grupo para que o novo vencimento da fatura não seja superior a 30 dias, após a leitura da fatura.	SIM

13. O Sistema deverá manter o cadastro de todos os imóveis com a data de vigência do contrato de prestação de serviços em nome do responsável durante essa vigência. Quando houver nova solicitação de alteração de responsabilidade, os débitos pendentes deverão ficar sob a responsabilidade do contratante anterior, com possibilidade de informações de débitos pelo CPF, e as faturas subsequentes deverão ser geradas no nome do atual responsável.	SIM
14. O Sistema deverá estar preparado para gerenciar, de forma automática, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros: instalados, retirados e aferidos. Deverá registrar, de forma automática, os dados das ligações em que o hidrômetro está ou esteve instalado.	SIM
15. Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte da Autarquia quanto de munícipe, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos. Tendo recurso para captura do laudo emitido pelo aplicativo de sistema da maleta de aferição.	SIM
16. O sistema deverá disponibilizar recurso de monitoramento do prazo de validade de um hidrômetro instalado (de acordo com dados do Inmetro), possibilitando ao agente a análise de maneira assertiva para a troca do aparelho se necessário.	SIM
17. O sistema deverá Bloquear a emissão de nova Ordem de serviço automática de hidrometria caso haja ordem gerada com o mesmo código de ocorrência ainda em aberto (pendente/programada).	SIM
18. O Sistema deverá permitir ressequenciar as rotas de leitura de acordo com a data e hora da leitura efetuada em campo;	SIM

19. O sistema deverá permitir cancelar uma massa de leitura e gerar novamente, quando for apontada a necessidade pela Autarquia, bloqueando a funcionalidade quando já existir leitura devolvida da referência no banco de dados.	SIM
20. O Sistema deverá permitir que o mesmo roteiro de leitura seja distribuído para mais de um dispositivo móvel, caso o utilizado apresente alguma falha em campo.	SIM
21. A análise de consumo deverá ser efetuada em tela própria ou através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: grupo, referência, rota, logradouro, tipo de crítica, consumo. Como resultado da seleção, deverão ser apresentadas, no mínimo, as seguintes informações: CDC, situação da ligação, percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, nome do leiturista e foto.	SIM
22. O Sistema deverá permitir, durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para releitura ou vistoria e ainda a inclusão do status da crítica, como por exemplo: analisada, vista. Deverá possibilitar filtragem de seleção de registros através deste mesmo status.	SIM
23. O Sistema deverá permitir, durante a crítica, alterações da leitura, ocorrência e data da leitura. Deverá atualizar automaticamente o status da crítica, indicando que a mesma já foi verificada. Desta forma evitará que a leitura seja verificada novamente.	SIM
24. O Sistema deverá estar parametrizado para fazer a leitura dos micros medidores de condomínios, com impressão simultânea, no entanto para o macro a fatura não poderá ser impressa simultaneamente, uma vez que o consumo do macro medidor será a diferença apresentada do consumo dos micros e da leitura do macro.	SIM

25 . Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura para análise dos casos de excesso ou baixo consumo nas unidades, possibilitando a emissão de informativo para ser entregue ao usuário, mesmo quando a água estiver com a situação como cortado ou pertencer a unidade de fonte alternativa, sendo necessário informar a metragem da água consumida também para as fontes alternativas (poço).	SIM
26. O sistema deverá disponibilizar relatório específico para entrega de contas de lixo, em formato de colunas com os dados da matrícula/CDC, nome do contribuinte, endereço do imóvel, endereço de correspondência e campo para mencionar as opções de entrega (cliente, portão, correio e outros.), devendo destacar as matrículas que possuem entregas alternativas.	SIM
27. O sistema deverá permitir a impressão dos comunicados de débitos, das faturas impressas internamente, na sequencia da contas emitidas; Caso ocorra a necessidade de efetuar a coleta da leitura, o sistema deverá emitir as faturas com seus respectivos comunicados de débitos quando houver, de maneira intercalada, ou seja, o comunicado deverá sair logo após a emissão da fatura, como realizado em campo.	SIM
28. O sistema deverá permitir a alteração de faturas tais como: alterar a data de vencimento, a leitura medida; o consumo faturado, sendo que para tais situações deverá haver o registro do motivo da operação.	SIM
29. O sistema deverá ter uma ocorrência específica para que seja possível alterar a leitura anterior e leitura atual, entretanto, informar qual consumo deverá ser calculada a conta;	SIM
30. Quando houver solicitação do usuário e for de comum acordo com a SAAE, possibilitar inserir um prazo de pagamento em um	SIM

determinado débito e não sendo pago até o prazo inserido, gerar a OS de corte automaticamente.	
31. Durante a baixa das ordens de corte, o sistema deverá especificar o tipo de corte executado (cavalete, calçada e etc.), data, leitura, foto e executor, facilitando a identificação da respectiva ordem de religação quando for gerada. Não sendo possível a execução do serviço, deverá haver o registro do motivo.	SIM
32. Nas ordens de corte geradas deverá ser possível registrar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada com a possibilidade imediata de desdobro de ordem de serviço para execução de: a) Troca de registro de passeio; b) Localização de registro de passeio.	SIM
33. Deverá permitir a abertura e programação automática de tarefas a serem executadas para a conclusão da solicitação, efetuando o controle e liberação das tarefas de acordo com a execução da ordem estabelecida.	SIM
34. Durante a baixa das ordens de corte, o sistema deverá especificar o tipo de corte executado (cavalete, calçada e etc.), data, leitura, foto e executor, facilitando a identificação da respectiva ordem de religação quando for gerada. Não sendo possível a execução do serviço, deverá haver o registro do motivo.	SIM
35. Após configurar os filtros para gerar os cortes em lote, ao clicar no botão de pesquisa, o sistema ativará o processo de notificação em segundo plano, liberando o sistema para outras operações.	SIM
36. As notificações de corte poderão ser acompanhadas na tela dedicado sistema e marcadas como lidas conforme necessário.	SIM

37. Ao finalizar o levantamento das conexões disponíveis para corte, a notificação indicará que a consulta foi concluída com sucesso e liberará o botão "Acessar Consulta" para a seleção das conexões e geração das ordens de serviço.	SIM
38. Nas fiscalizações, quando o executor identificar que houve uma violação de corte ou o registro borboleta/passeio estiver espanado e ocorrer a substituição do corte, o tipo do corte deverá ser alterado no sistema.	SIM
39. O sistema deverá fazer o cancelamento de uma Ordem de Serviço de fiscalização de corte pendente, de maneira automática, quando a situação da água mudar para ativa devido ter ocorrido a religação .	SIM
40. O Sistema deverá disponibilizar nas Ordens de religação enviada ao smartphone a leitura do corte, o tipo de corte e as informações da ligação para execução do serviço de religação.	SIM
41. O Sistema deverá disponibilizar condições para que no momento da programação de execução do serviço seja possível identificar os clientes devedores por: Matrícula/CDC , Prioridade, Data, tempo de execução, Equipe, Serviço, Ligação, Hidrômetro, Endereço, Bairro, possibilitando uma análise melhor na logística para a execução dos serviços.	SIM
42. O Sistema deverá permitir a localização e identificação dos clientes, por CPF/CNPJ, número da conta (CDC/Matrícula), código de órgão centralizador, nome do usuário (consulta fonética), código e descrição (consulta fonética) do logradouro, número do imóvel, bairro, número do hidrômetro, CEP, responsável legal do condomínio. Mostrando em tela todas as informações pertinentes a matrícula, como água, esgoto, lixo e outros serviços, por referência, de forma rápida.	SIM
43. O Sistema deverá apresentar em tela, todos os débitos atrelados	SIM

ao mesmo, CPF sendo o usuário responsável pelos débitos, independente de qual matrícula seja, uma vez lançado em seu CPF, ficará vinculado ao mesmo.	
44. Após a abertura da Ordem de Serviço deverá permitir efetuar os seguintes procedimentos: a) Imprimir Guia de recolhimento, b) Imprimir Protocolo de atendimento, c) Imprimir contrato de prestação de serviços quando houver Troca de titularidade, d) Imprimir Termo de aceite dos Contrato da ligação de água e/ou esgoto, e) Imprimir Termo de doação, e enviar o protocolo por e-mail.	SIM
45. O sistema deverá permitir a emissão de segunda via da fatura, com opção de cobrança na própria conta e em conta futura, podendo os débitos serem agrupados, bem como serem enviados via e-mail ou via WhatsApp	SIM
46. O sistema deverá efetuar o parcelamento de contas ou de serviços em carnês e emissão das parcelas; (1ª e 2ª vias) com código de barras ou código QR padrão FEBRABAN ou CNAB, gerando o termo de parcelamento conforme determinado pela Autarquia.	SIM
47. O sistema deverá possibilitar a emissão de certidão negativa de débitos, com opção de enviar por e-mail e opção de retirada pelo site. Na certidão negativa deverá ter um código de validação para verificar se a CND é verdadeira.	SIM

48. O sistema deverá ter a opção de “histórico das notificações emitidas na ligação”, demonstrando no mínimo as seguintes informações: a) Número da notificação, b) Referência notificada, c) Data de emissão, d) Data do pagamento do débito, e) Situação do débito, f) Tipo da notificação, e g) Condição de entrega.	SIM
49. O sistema deverá disponibilizar recurso para a inclusão de mais de um valor de serviço para cobrança na ligação.	SIM
50. O sistema deverá permitir atualizar um dia de vencimento alternativo para a fatura, quando a mesma estiver sob análise de processo.	SIM
51. O sistema deverá permitir emissão de boleto de cobrança para pagamentos de serviços de engenharia, possibilitando o lançamento de mais de um valor de serviço, para pagamento antecipado; bem como localizar de forma rápida, as informações de pagamento do respectivo boleto, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome, endereço, CNPJ, etc., bem como promover o cancelamento de maneira automática caso o mesmo não seja quitado, após 10 dias de vencido.	SIM

52. O sistema deverá fazer a simulação individual do cálculo dos valores de água e esgoto, permitindo escolher o tipo de cálculo, referência, consumo, categoria principal, categoria secundária, economia, e digitar a referência de uma determinada ligação e ao clicar em buscar trazer o consumo real da conta, exibindo a memória de calculo demonstrando os valores por faixa de consumo.	SIM
53. O histórico de consumo deverá exibir, informações contendo: Referência, Vencimento, Leitura Anterior, Leitura Atual, Consumo Real, Consumo faturado, Ocorrência de leitura, Data e hora da leitura, Leiturista, Dias de consumo, Média, Média de faturamento, Crédito de consumo, Valor de água, Valor de esgoto, Valor dos serviços, Valor das taxas, Valor total, Valor Pago, Data de pagamento, e opção de acerto da leitura para contas pagas.	SIM
54. O sistema deverá sinalizar e permitir a exibição das ocorrências abertas pelo sistema de gestão dos serviços, como falta de água na rua.	SIM
55. O sistema deverá possibilitar a consulta de ordem de serviço e chamado com no mínimo: a) Intervalo de data, b) Número de chamado ou Número da Ordem de Serviço, c) Cadastro do Contribuinte, d) Nome do solicitante e endereço ou telefone.	SIM
GESTÃO DE ARRECAÇÃO	
1. Reconhecer o pagamento de fatura original e baixar a alterada, lançando a diferença a débito ou crédito para contas futuras, que deverá ser liberado pelo responsável pela arrecadação.	SIM

2. O sistema deverá garantir a integração automática de todos os valores financeiros e contábeis originados no sistema comercial, incluindo, mas não se limitando a arrecadação, faturamento, cancelamentos, estornos, abatimentos, parcelamentos, encargos financeiros (juros, multa e atualização monetária) e valores inscritos em dívida ativa, com o Sistema de Contabilidade da Autarquia. A integração deverá registrar os valores no módulo de Contabilidade, conforme a estrutura e as contas contábeis previamente cadastradas pela SAAE, assegurando a correta classificação dos valores. O sistema deverá gerar relatórios analíticos e consolidados de todos os valores integrados, permitindo a identificação detalhada por tipo de operação, natureza da receita, código orçamentário e conta contábil, em conformidade com as exigências de controle interno, prestação de contas e fiscalização dos órgãos de controle.	SIM
3. O sistema deverá possibilitar alteração das contas em débito automático já enviado ao banco, mas ainda dentro do prazo para remessa, bem como novo envio ao banco manualmente, caso necessário;	SIM
4. Na fatura onde ocorrer a devolução automática, proveniente da duplicidade de pagamento, deverá constar a informação da referência paga.	SIM
5. O sistema deverá emitir avisos de divergências, ou inconsistência de pagamento durante o processamento das baixas, apontando em qual registro apresenta o erro, apontando o valor total de divergências identificadas durante o processamento do arquivo de arrecadação.	SIM
6. Permitir a atualização do cadastro do cliente com débito automático antes da geração do arquivo para o banco. (inclusão ou exclusão).	SIM
7. O sistema deverá emitir relatórios de arrecadação por períodos configuráveis, contemplando, no mínimo, as visões diária, semanal e mensal, permitindo a extração das informações por data de	SIM

crédito/contabilização, data de pagamento, agente arrecadador e classificação por contas/códigos, em conformidade com a estrutura da receita e de códigos da SAAE.	
8. O sistema deverá permitir realizar baixas manuais de contas de água e esgoto por meio de digitação do código de barras, contas, parcelas de carnês, guias de recolhimento e opções de pagamento.	SIM
9. O sistema permitirá alterar o vencimento em lote das ligações em débito automático, com filtros como: Grupo, Referência, Rota, Banco, e Período de vencimento. Tal ação deve permitir informar a nova data de vencimento das contas e gerando uma listagem antes de confirmar a alteração.	SIM
10. O sistema deverá disponibilizar relatórios de faturamento contemplando, obrigatoriamente, as visões mensal, acumulada no exercício e anual, permitindo o acompanhamento evolutivo dos valores ao longo do período de referência, e período contabil. Os relatórios deverão considerar integralmente todas as alterações ocorridas nas faturas, tais como cancelamentos, refaturamentos, estornos, revisões, abatimentos e parcelamentos, e refletir de forma automática e consistente os respectivos impactos no faturamento e nos registros correlatos, assegurando a fidedignidade das informações, a rastreabilidade dos ajustes realizados e a compatibilidade com os registros contábeis da SAAE.	SIM
11. Disponibilizar ferramentas para geração / criação de relatórios por parte dos usuários.	SIM
12. O sistema deve permitir cadastrar os códigos orçamentários do SAAE de Atibaia e efetuar sua configuração para apuração de valores de acordo com as necessidades do SAAE, permitindo parametrizar em cada conta contábil, água, esgoto, serviços e taxas, permitindo marcar se a receita a compor deverá ser normal, dívida ativa ou	SIM

ambos. Da mesma forma, o sistema deverá permitir a configuração e aplicação de juros, multa e atualização monetária para cada serviço e para os valores inscritos em dívida ativa.	
13. O sistema deverá permitir o cadastro e a parametrização dos códigos orçamentários e das contas contábeis da SAAE, com a devida configuração para apuração, registro e controle dos valores de acordo com as necessidades da Autarquia.	SIM
14. Para cada tipo de receita/serviço, o sistema deverá manter, de forma obrigatória e segregada, no mínimo, as seguintes naturezas de valores: a) Receita principal; b) Multas e juros da receita; c) Dívida ativa – principal; d) Dívida ativa – multas e juros.	SIM
15. O sistema deverá assegurar que essa segregação seja aplicada tanto na apuração quanto na contabilização e nos relatórios, permitindo a correta classificação contábil, o controle gerencial e a conformidade com as normas de contabilidade aplicada ao setor público e com os critérios de arrecadação da SAAE.	SIM
F) SISTEMA DE GERENCIAMENTO E PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS	
1. O sistema deverá possibilitar a configuração de agrupamento de smartphones/equipes por centros de custos, onde as equipes só serão visíveis aos gestores de cada centro de custo;	SIM
2. O sistema deverá filtrar os tipos de serviços por centro de custo e enviar Ordens de Serviço somente para as equipes vinculadas a eles	SIM
3. O sistema deverá possibilitar a visualização da Ordem de Serviço atual do agente, com a data e hora e início dos trabalhos e foto	SIM

inicial;	
4. O sistema deverá estar capacitado para armazenar o trajeto efetuado pelas equipes que detém os smartphones, em banco de dados. De forma a poder reproduzi-lo a qualquer momento.	SIM
5. Permitir configurar os campos que irão aparecer na abertura da ordem de serviços para cada tipo de serviço, sendo possível configurar pelo próprio SAAE se o preenchimento do campo é obrigatório, se o campo é e-mail, se o campo deve ser maior ou menor que outro campo, etc. Sendo possível remover ou acrescentar campos na tela de abertura da ordem de serviço a qualquer momento.	SIM
6. Deverá disponibilizar Mapa de calor de Ordens de Serviço, com filtros de Período, Tipo de Atendimento, Tipo de Chamado, Serviço, Logradouro, Bairro, situação da ordem de serviço, equipe e departamento responsável pelo serviço com opções de visualização no Mapa e imagens de Satélite;	SIM
7. As Ordens de Serviços de Medição Asfáltica deverão possuir os campos adequados para inserir a metragem (comprimento e largura), calculando o resultado automático para a futura recomposição asfáltica. Esta função deverá estar disponível também no app mobile.	SIM
8. Todo encerramento de Ordem de Serviço deve possuir habilitação para desdobro para outros códigos no sistema, sendo possível desdobrar do código desdobrado para o código de origem.	SIM
9. Possibilitar o registro da metragem de rede executada, tanto água como esgoto, nas baixas de Ordem de Serviço de execução de redes.	SIM

10. Possibilitar reabrir uma ordem de serviço executada para no caso de ter faltado algum dado importante que por esquecimento ter deixado de registrar na baixa ou disponibilizar função que registre e vincule a informação pretendida a ordem executada.	SIM
11. O sistema comercial deverá permitir, em ambiente web (computador), o cadastro de Ordens de Serviço (OS) para execução de serviços de abastecimento de água por caminhão-pipa. (WEB)	SIM
12. As Ordens de Serviço cadastradas no sistema deverão poder ser encaminhadas ao aplicativo móvel de forma seletiva, conforme decisão do administrador ou gestor do sistema. (WEB)	SIM
13. O sistema deverá realizar, de forma automática, o cálculo do valor total do serviço executado, mediante a multiplicação do volume entregue pelo valor unitário do metro cúbico previamente parametrizado no sistema. (SMARTPHONE)	SIM
14. Para determinados serviços, após a sua abertura da ordem, está deverá permanecer suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução (serviços com pagamento antecipado ou que dependam de vistoria prévia, como por ex.: Interrupção provisória);	SIM
15. O sistema deverá 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 os parâmetros, tais como: descrição, código, grupo, tipo de faturamento, unidade de medida, setor de controle, setor de execução, número de parcelas para parcelamento, incidência de imposto (juros, correção e multa), pagamento a vista, prazo para execução.	SIM
16. Sistema deverá permitir a inclusão de várias tarefas a serem executadas na mesma ordem de serviço, a fim de promover o controle para conclusão, obtendo uma visão clara de todas as etapas	SIM

necessárias à execução da solicitação efetuada pelo cliente.	
17. Cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;	SIM
18. O sistema deverá disponibilizar recurso gerencial que permita a liberação/parametrização do cadastros de clientes com débitos, sem prejuízo aos usuários logados e suas tarefas online (exemplo: Caso o CPF aponte débitos em um CDC/Matrícula, mas o cliente comprove não ser sua responsabilidade, poderá ser liberado seu cadastro para alteração de nome em outra matrícula).	SIM
19. Na baixa das ordens de serviço do corte, deverá ter recurso que possibilite a especificação do tipo corte praticado pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão), diretamente no smartphone;	SIM
20. O sistema deverá possuir dispositivo de alerta para o usuário, das ordens de serviços executadas, que necessitam de alterações cadastrais.	SIM
G) SISTEMAS DE ORDENS DE SERVIÇO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS	
1. 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. Garantir ainda que os operadores (equipe de campo) visualizem apenas as ordens de serviço delegadas para o seu usuário.	SIM
2. Deverá possuir recursos para execução e baixa de todos os campos de controle de Ordens de Serviço, bem como a possibilidade de controle de materiais utilizados; Foto antes, durante e depois da manutenção; Informação de reincidência dos serviços	SIM

gerados por Ligação; Coordenada GPS do local do serviço;	
3. O sistema deverá dispor de recurso de localização de endereço da Ordem de Serviço, utilizando os aplicativos: "Waze" ou "Google Maps". Ao selecionar o aplicativo será exibido uma lista das ordens de serviço, que redirecionará ao endereço e aplicativo escolhido.	SIM
4. Os campos de execução que irão aparecer no APP de Ordem de Serviço deverão ter a mesma configuração/disposição dos campos que existem no sistema de gestão de serviços.	SIM
5. Deverá permitir desmembramento de serviços pelo próprio APP e vínculo automático com a Ordem de Serviço que esta sendo executada.	SIM
6. Nas Ordens de serviços de troca de hidrômetro deverá ter a opção de leitor de código de barras para inserir numero do Hidrômetro colocado.	SIM
7. Nas Ordens de serviços de troca de hidrômetro deverá ter a opção de leitor de código de barras para inserir os dados do Lacre.	SIM
8. No APP de execução da ordem de serviço deverá ter parâmetro para obrigar a foto no início do serviço e automaticamente preencher a data de início.	SIM
9. No APP de execução da ordem de serviço deverá ter parâmetro para obrigar a foto no encerramento do serviço e automaticamente preencher a data de término.	SIM
10. O aplicativo móvel deverá receber as Ordens de Serviço encaminhadas pelo sistema web e permitir ao motorista a execução e baixa da OS diretamente no smartphone, permitindo o registro da	SIM

quantidade efetivamente entregue em metros cúbicos (m³), admitindo valores fracionados, tais como 0,5 m³ ou 0,8 m³.	
11. O sistema deverá realizar, de forma automática, o cálculo do valor total do serviço executado, mediante a multiplicação do volume entregue pelo valor unitário do metro cúbico previamente parametrizado no sistema. (SMARTPHONE).	SIM
12. No APP de execução de ordem de serviço de resíduos sólidos devesse dar acesso para consulta, permitindo a busca por CDC ou Logradouro, para a identificação do tipo de classificação da taxa de resíduos sólidos da unidade geradora, R-UGR (residencial), NR-UGR (não residencial) e EGRS (serviço de saúde).	SIM
H) SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO EM DISPOSITIVOS MOVEIS.	
1. A Leitura deverá validar a informação registrada, em tempo real. As ações a serem estabelecidas para cada tipo de ocorrência, durante o registro da respectiva leitura, deverão ser parametrizadas. Exemplo: supondo uma situação em que o leiturista registrou o fato de ter se deparado com o portão do imóvel fechado, impedindo a realização da leitura (ocorrência = “portão fechado ou hidrômetro inacessível”). Para um caso semelhante a este, o programa não deverá permitir o registro de leitura, de acordo com parametrização realizada para este tipo de ocorrência.	SIM
2. Deverá ter acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Devendo existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;	SIM
3. Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista a matrícula/CDC, endereço, categoria, número de economias, leitura anterior, número e localização do hidrômetro. Através de parametrização o Sistema deverá mostrar o último consumo registrado e a média habitual, quando for detectado consumo maior	SIM

ou menor que a média, durante o registro da respectiva leitura, obrigando o leiturista a digitar novamente a leitura.	
4. O sistema deverá permitir a 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 sistema obriga o leiturista a digitar novamente a leitura, informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos.	SIM
5. O Sistema deverá possuir parâmetro que obrigue o registro de leitura ou código de leitura/ ocorrência, antes de prosseguir ao próximo imóvel/leitura, havendo divergência deverá ser registradas e qualificadas de acordo com os códigos cadastrados.	SIM
6. O Sistema deverá, a cada leitura registrada, armazenar as coordenadas geográficas (latitude e longitude), provenientes do recurso de GPS contido no coletor de dados. Esta funcionalidade deverá ser parametrizada e, quando houverem, deverão ser enviadas simultaneamente/online para o sistema central, possibilitando ao leiturista a inserção de código de ocorrência se houver irregularidades.	SIM
7. O sistema deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada com mais de 30 dias, devendo calcular o valor correspondente ao consumo de 30 dias, conforme padrão do mercado.	SIM
8. O sistema deve permitir a parametrização de códigos de ocorrência, para os quais, no momento do lançamento, seja exigida a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência.), estabelecendo o vínculo das fotografias, provenientes dos coletores de dados, ao respectivo CDC.	SIM

9. Na fatura deverá ter a possibilidade de inclusão de mensagens automáticas de débito de contas anteriores e obrigatoriamente a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009 (deverá ser emitida preferencialmente na ref.: 03 do ano subsequente), ainda assim possuir campo para mensagens diversas.	SIM
10. Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto off-line, utilizando dispositivos móveis;	SIM
11. Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso registre consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança também para água e/ou esgoto. Caso não tenha consumo, prevalecerá apenas o valor do lixo e serviços se houver.	SIM
12. O sistema deverá permitir realizar a leitura do hidrômetro de fonte alternativa e onde houver determinação judicial, efetuar o calculo do esgoto já aplicando o percentual de desconto (ex.: onde é cobrado apenas esgoto e o Juíz determina que sobre o volume apurado de água, haja desconto de 15%) de maneira automático.	SIM
13. O APP de leituras deverá ter parâmetros para acesso via senha de administrador, com no mínimo: Tipo de Visualização, Ordenação das ocorrências, Quantidade de leituras por ligação, Se utiliza foto, Qualidade da foto, quantidade de fotos por ligação, Impressão de conta com endereço de entrega, Ocultar leituras já realizadas, Cor de fundo do APP, etc.	SIM
14. O APP de leituras deverá ter a opção de atualização automática nas configurações que são acessadas através da senha de administrador.	SIM
15. O APP de leituras não deverá permitir excluir a rota de leitura do coletor enquanto não finalizar a rota de leituras, através de	SIM

parâmetro específico do próprio APP.	
I) GESTÃO DE COBRANÇA E DÍVIDA ATIVA SPC /SERASA	
1. O sistema deverá permitir o parcelamento do débito inscrito em dívida ativa, através de lançamento da parcela em conta ou emissão de carnê. Nos carnês de parcelamento deverão constar todas as características do débito, dados do consumidor, a matrícula que originou o débito, o valor inscrito em Dívida Ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios pré-estabelecidos.	SIM
2. O sistema deve permitir a geração de um carnê de parcelamento, nos termos do acordo realizado, o carnê deverá conter as informações da dívida e ser vinculado à matrícula de origem do débito. O sistema deverá possibilitar o controle da baixa e, em caso de inadimplência, possibilitar a inscrição das parcelas pendentes em dívida ativa e posterior emissão de CDA.	SIM
3. O sistema deverá fazer a conversão automática do valor da parcela para a UVRM (Unidade de Valor de Referência do Município) vigente, para que essa possa ser atualizada na virada do exercício financeiro, sendo que, a atualização deverá limitar-se ao número de parcelas pendentes a faturar.	SIM
4. O sistema deverá disponibilizar ferramenta para cancelar o parcelamento, caso seja necessário. Os valores já quitados deverão ser restituídos automaticamente atualizados da conta mais antiga até a conta mais atual que compõe o parcelamento.	SIM
5. O sistema deverá disponibilizar funcionalidade que possibilite a geração de um reparcimento, como realizado na rotina do parcelamento, sendo que as parcelas ainda a faturar poderão ser somadas as faturas pendentes na mesma negociação, exceto tratar	SIM

se de dívida ativa.	
6. Os débitos de cada matrícula deverão ser vinculados ao CPF/CNPJ do efetivo devedor, originador da dívida, até sua quitação, possibilitando a consulta dos débitos tanto pelo CPF, CNPJ ou número da matrícula. Em caso de mudança de titular, a dívida vinculada ao CPF/CNPJ do responsável anterior não poderá gerar corte no fornecimento de água ao CPF/CNPJ do responsável atual, bem como não poderá ser visualizada no site pelo atual titular.	SIM
7. O sistema deverá disponibilizar ferramenta para inserir uma determinada fatura no status processo administrativo ou processo judicial, sendo que nesses casos, a respectiva fatura, quando vencida, não poderá integrar comunicado de débito, nem gerar corte do fornecimento de água.	SIM
8. O sistema deverá controlar o Saldo da Dívida ativa dia a dia, registrando todas as movimentações dos débitos em dívida ativa.	SIM
9. O sistema deverá ter parâmetro no serviço de cobrança, para informar se o valor faturado deverá compor no saldo da dívida ativa.	SIM
10. O sistema deverá controlar o saldo para contas, parcelamento em carnê e parcelamento em conta inscritos na dívida ativa, totalizando os valores separadamente no saldo da dívida ativa	SIM
11. O sistema deverá ter colunas para cada movimentação no saldo da dívida ativa, como por exemplo: Receita de contas, cancelamento de contas, receita de parcelas de carnês, etc. Disponibilizando relatórios analíticos de cada coluna que compõe o saldo da dívida ativa.	SIM
12. Deverá ter relatório com o saldo total de receita, inscrição, cancelamento, saldo original, multa, juros, correção, desconto e total atualizado por mês de fechamento da dívida ativa.	SIM

13. O sistema deverá disponibilizar recurso que possibilite a inscrição em dívida ativa de todos os débitos em aberto das matrículas, incluindo faturas, cobranças de serviços e parcelas de carnês. A inscrição da dívida poderá ser realizada em lote ou matrícula individualizada, sendo sempre vinculada ao CPF/CNPJ do cliente devedor responsável pelas faturas.	SIM
14. Após a inscrição da dívida, o sistema deverá gerar o livro de registro da dívida ativa que seguirá a ordem cronológica dos débitos de cada cliente, e receberá a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página, contendo as seguintes informações: Exercício; Data de inscrição; Número do livro / ano; Indicação das folhas; Matrícula; Nome do devedor responsável pelo débito; Endereço do imóvel; Mês de referência da fatura inscrita; Data de vencimento da fatura inscrita; Valor total original das faturas inscritas; Fundamentação legal; Descrição de juros e multa; e Valor atualizado das faturas inscritas. No final do livro, incluir um resumo totalizador de todo o débito do exercício inscrito.	SIM
15. O sistema também deve permitir excluir/cancelar a inscrição em dívida ativa de débitos selecionados, assim a fatura retornará para o status "pendente".	SIM
16. O sistema deverá possibilitar a geração/emissão da notificação de dívida ativa por CDA (certidão de dívida ativa) em nome do cliente devedor inscrito no livro da dívida ativa, a qual deverá constar o nome do devedor responsável pelo débito, identificação da CDA, número da matrícula, endereço do imóvel, texto pré-definido e a descrição de todos os débitos do imóvel atualizados até o momento da emissão, mencionando as referências, valores originais das faturas, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo utilizada. A notificação de dívida ativa deverá ter a opção de ser gerada com código de barras para pagamento, efetuando para este	SIM

fim, o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.	
17. O Sistema deverá permitir a geração/emissão da certidão de dívida ativa (CDA) em lote ou por matrícula individualizada.	SIM
18. A certidão de dívida ativa deverá conter campo para as seguintes informações: Número da certidão de dívida ativa; Indicação do livro; Indicação do ano; Data de inscrição da dívida ativa; Nome do devedor inscrito; Número do CPF do devedor inscrito; Endereço completo do devedor inscrito; Matrícula; Endereço do imóvel; Mês e ano de referência das faturas inscritas; Data de vencimento das faturas inscritas; Valor original de cada fatura inscrita; Descrição detalhada das cobranças e valores lançados em cada fatura (água, esgoto, serviços, taxa de lixo, parcelamento, parcelamento, multa por atraso, juros por atraso, correções por atraso, penalidades); Valores de correção, multa e juros; Valor atualizado de cada fatura inscrita; Indicação da folha em que cada fatura foi inscrita no livro da dívida; Valor total original da certidão de dívida ativa; Valor total atualizado até a data de emissão da certidão de dívida ativa; Número de processo administrativo, se houver; Texto sobre fundamentação legal pertinente as cobranças lançadas nas faturas, considerando o período; Texto sobre acréscimos legais pertinentes as cobranças lançadas nas faturas; Data de emissão da certidão de dívida ativa; Assinatura.	SIM
19. O sistema deverá permitir a emissão de memorial descritivo do débito do período selecionado, que discrimine as cobranças lançadas em cada fatura do período selecionado, incluindo valores de correção monetária, juros e multa que incidam sobre as já vencidas. O memorial descritivo de débito deverá conter as seguinte informações: Matrícula; Mês e ano de referência da fatura; Data de vencimento da fatura; Valor original da fatura; Valores de correção, juros e multa; Valor atualizado da fatura; detalhamento da fatura descrevendo todas	SIM

cobranças lançadas (água, esgoto, serviços, taxa de lixo, parcelamento, reparcelamento, multa por atraso, juros por atraso, correções por atraso, penalidades); Valor total original de todas as faturas contidas no memorial; Valor total de correções, juros e multa de todas as faturas contidas no memorial; Valor total atualizado de todas as faturas contidas no memorial.	
J) AGENCIA VIRTUAL DE SERVIÇOS	
1. Emissão de 2ª via de contas com disponibilização de QR Code e código de barras para pagamento, permitindo que o usuário realize a quitação da fatura utilizando apenas o número do CDC, sem a obrigatoriedade de informar o CPF, garantindo a proteção de dados pessoais e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos casos de cadastro incompleto.	SIM
2. Emissão de 2ª via de carnês, inclusive referentes à dívida ativa, com disponibilização de QR Code e código de barras para pagamento, permitindo que o usuário realize a quitação da fatura utilizando apenas o número do CDC, sem a obrigatoriedade de informar o CPF, garantindo a proteção de dados pessoais e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos casos de cadastro incompleto.	SIM
3. Exibição de outros cadastros vinculados ao CPF autenticado na agência, permitindo alternância entre ligações sem a necessidade de novo login.	SIM
4. Emissão de certidão negativa de débitos. Na certidão negativa deverá ter um código de validação para verificar se a CND é verdadeira.	SIM
5. Envio por e-mail das 2ª vias de contas, carnês de dívida ativa, certidão negativa e extrato de débito.	SIM

6. Solicitação de serviços, através da abertura de chamados integrada ao Sistema de Gerenciamento de Serviço, incluindo, entre outros: a) Religação (Taxas e Serviços), b) Ligação nova, c) Reativação de Ligação, d) Registro de Falta d'água e Vazamentos, e) Segunda via do contrato de Adesão, f) Alteração de Titularidade, g) Atualização Cadastral, h) Pedido de cancelamento e Inativação.	SIM
7. Consulta à solicitação e aos históricos de Chamados.	SIM
8. Possibilitar a atualização de CPF/CNPJ integrada ao com Sistema de Gerenciamento de Serviço.	SIM
9. Consulta à tabela de preços, conforme da categoria e faixas de consumo.	SIM
10. Simulação de valores da conta (água e esgoto e lixo), considerando categoria, economias e consumo informados.	SIM
11. Disponibilização de o acesso às imobiliárias com visualização dos respectivos imóveis administrados.	SIM
12. Cadastro de posto de atendimento e edição de texto informativo aos munícipes com a possibilidade de inclusão de links para outros Sites.	SIM
13. Cadastro de unidade de atendimento com definição do horário de funcionamento, quantidade de atendentes, tempo padrão de atendimento e período máximo para agendamento.	SIM
14. Cadastro de serviços disponíveis para agendamento e edição de texto informativo ao usuário com a possibilidade de disponibilizar links para outros sites.	SIM

15. Permitir a consulta de registros de agendamento futuros por posto e unidades de atendimento, dias disponíveis, serviço, CPF/CNPJ e protocolo.	SIM
16. Permitir ao atendente confirmar ou cancelar o agendamento.	SIM
17. Consulta a dias e horários disponíveis para agendamento mediante seleção de, unidade de atendimento e serviço.	SIM
18. Possibilidade de cancelamento do agendamento futuro pelo próprio munícipe, liberando horário para novo agendamento.	SIM
19. Disponibilização da opção de encaixe no sistema de agendamento de atendimento.	SIM

ITEM III – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DA IMPLANTAÇÃO

CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º:

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º:

PREGÃO ELETRÔNICO N.º:

CONTRATADA:

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE.

Às [Horas] do dia [Dia] de [Mês] de [Ano], Gestor do contrato, o Fiscal Técnico e o Fiscal Administrativo desta Autarquia, designados por Portaria, reuniu-se com o representante legal da empresa Contratada para fins de emissão deste Termo, em estrita observância ao Art. 140, inciso II, alínea “b” da Lei nº 14.133/2021.

1. DO OBJETO AVALIADO E DA HOMOLOGAÇÃO

1.1 O Gestor do Contrato e os Fiscal Técnico e Administrativo, atestam que a etapa de implantação do Sistema Comercial Integrado de Saneamento foi integralmente concluída, tendo sido executadas com sucesso as seguintes etapas críticas do cronograma de até 3 (três) meses:

- a) **Migração de Dados:** Migração e saneamento do banco de dados legado, totalizando a carga de aproximadamente 50.000 ligações de água e esgoto, com integridade do histórico financeiro e de consumo.
- b) **Parametrização Regulatória:** Configuração completa das regras vigentes da Agência Reguladora ARES/PCJ, incluindo estruturas tarifárias, faixas de consumo, multas, juros e regras de transição.
- c) **Testes Operacionais (Ambiente de Produção):** Execução com sucesso do primeiro ciclo completo de faturamento (Leitura, Crítica, Emissão de Faturas e Arrecadação/Baixa Bancária).

d) **Capacitação:** Realização de treinamentos presenciais/remotos para o corpo técnico e operacional da Autarquia (atendimento, leitura, faturamento e ordens de serviço), com entrega dos manuais em formato digital.

2. DA SITUAÇÃO DO CRONOGRAMA E DA PONTUALIDADE

Data de emissão da Ordem de Serviço: [DD/MM/AAAA]

Prazo limite editalício: [DD/MM/AAAA] (3 meses)

Data da efetiva entrada em produção: [DD/MM/AAAA]

Parecer da Fiscalização:

() Regular: A implantação foi concluída dentro do prazo regulamentar.

() Com atraso: Concluída com atraso de [X] dias, devendo o setor financeiro aplicar a glosa/multa moratória diária de [X%] sobre o valor da implantação, conforme Cláusula [X] do Contrato.

3. DA CONCLUSÃO E AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO

3.1 Diante do perfeito funcionamento da plataforma em ambiente de nuvem (SaaS), sem desconformidades críticas impeditivas aparentes, o Gestor do Contrato e os Fiscal Técnico e Administrativo, declaram a etapa de implantação como **RECEBIDA DEFINITIVAMENTE**, considerando o sistema oficialmente em produção a partir desta data.

3.2 Este Termo autoriza a Contratada a emitir as respectivas Notas Fiscais referentes a:

Valor de Implantação: Liquidação do saldo contratual destinado à etapa de implantação (resguardados eventuais descontos por penalidades descritas no Item 2).

Mensalidade SaaS: Início do faturamento da prestação contínua de serviços em nuvem, suporte e manutenção.

4. DA RESSALVA QUANTO A VÍCIOS OCULTOS E ERROS DE PARAMETRIZAÇÃO

4.1. O Recebimento Definitivo ora declarado atesta a conformidade aparente do sistema em ambiente de produção com base nos testes amostrais realizados, não importando em quitação irrestrita e não eximindo a Contratada de suas responsabilidades civis e contratuais.

4.2. A Contratada permanece integralmente responsável pela correção imediata, sem qualquer ônus adicional para a Autarquia, de todo e qualquer **vício oculto, erro de código, falha de segurança ou inconsistência de parametrização regulatória** que venha a ser detectada após esta data e que não pudera ser identificada durante a fase de homologação de 3 (três) meses.

4.3. O prazo de garantia legal para manifestação e correção de vícios ocultos observará o disposto no Código Civil Brasileiro e na legislação correlata, contados a partir do momento em que a falha for efetivamente constatada pela fiscalização da Autarquia. A omissão ou demora na correção de tais falhas sujeitará a Contratada às sanções de suspensão de pagamentos mensais do sistema e rescisão contratual por culpa exclusiva.

5. DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIOS OCULTOS NO SOFTWARE

5.1. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação não cessa a responsabilidade técnica da Contratada pela integridade do sistema comercial, de seus módulos e da migração dos dados das 50.000 ligações.

5.2. Configura vício oculto, para fins deste contrato, qualquer erro estrutural de faturamento, cálculo tarifário divergente das normas da agência reguladora, falha em rotinas de arrecadação bancária ou perda de integridade de dados que se manifeste após a entrada em produção.

5.3. Identificado o vício oculto, a Autarquia notificará a Contratada, que deverá iniciar os procedimentos de correção no prazo máximo de **[sugestão: 24 ou 48]** horas, sob pena de aplicação de multa contratual diária e retenção das parcelas mensais de locação/manutenção (SaaS) até a efetiva resolução do problema."

Nada mais havendo a tratar, lavrou-se o presente Termo, que vai assinado pelas partes.

Atibaia, _____ de _____ de 2.026.

Nome do Gestor do Contrato

Fiscal Técnico

Fiscal Administrativo

Fiscal do Contrato

ANEXO III

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, ou registro empresarial devidamente registrado. Em se tratando de sociedade por ações, o estatuto social deverá vir acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores.

1.2 Autorização para o exercício da atividade a ser contratada, quando cabível.

2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

2.1 CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica emitido pelo Ministério da Fazenda.

2.2 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativa à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame.

2.3 Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional, comprovada mediante fornecimento de Certidão conjunta negativa de débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, e Seguridade Social.

2.4 Certidão de regularidade de débitos tributários com a Fazenda Municipal.

2.5 Prova de Regularidade de recolhimento de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, mediante a apresentação de Certificado fornecido pela Caixa Econômica Federal.

2.6 Prova de Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII- A da Consolidação das Leis do Trabalho, disponível no Portal Superior do Trabalho <https://www.tst.jus.br/certidao1>.

3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, limitando-se ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

3.2 Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

3.3 Certidão negativa de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

3.4 A boa situação financeira do licitante será aferida pela observância dos seguintes índices:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE – ILC

FÓRMULA: $ILC = AC/PC$, resultado deve ser maior ou igual a 1,0;

ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL – ILG

FÓRMULA: $ILG = (AC + RLP) / (PC + ELP)$, resultado deve ser maior ou igual a 1,0;

ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL – IEG

FÓRMULA: $IEG = (PC + ELP) / AT$, resultado deve ser menor ou igual a 1,0.

ONDE:

AC = ATIVO CIRCULANTE;

PC = PASSIVO CIRCULANTE;

RLP = REALIZÁVEL EM LONGO PRAZO;

ELP = EXIGÍVEL EM LONGO PRAZO;

AT = ATIVO TOTAL

3.5 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

3.6 Quando permitida a participação de consórcio de empresas, para efeito de

habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

3.7 Se o consórcio não for formado integralmente por micro-empresas ou empresas de pequeno porte, na habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (trinta por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Comprovação de aptidão para desempenho da atividade objeto desta licitação, em nome do licitante, através de, no mínimo, 1 (um) atestado ou certidão que comprova, ter executado serviços similares, emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível com a realidade da SAAE em 50% (cinquenta por cento) de atendimento em um universo de 50.000 ligações.

5. OUTRAS COMPROVAÇÕES

5.1 Declaração conjunta, de apresentação obrigatória, conforme modelo **Anexo IV**.

6. EMPRESAS CADASTRADAS

6.1 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, devendo, apresentar obrigatoriamente:

6.1.1 As certidões fiscais, trabalhistas e de qualificação econômica financeira, caso no registro cadastral esteja certificado que estão fora do prazo de validade na data de abertura da licitação.

6.1.2 Também deverão apresentar eventuais documentos que não constem no registro cadastral, como os itens 4 e 5.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA

À SAAE – Saneamento Ambiental de Atibaia

Ref.: Pregão Eletrônico n.º XX/XXXX

_____(denominação da pessoa jurídica pessoa jurídica), inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada à _____, n.º _____, Bairro: _____, Cidade/UF: _____, neste ato representada por seu _____ (sócio, diretor, procurador, etc.), Sr. / Sra. _____ (nome completo), portador do RG _____ e do CPF _____, participante do Pregão Eletrônico n.º ____/XXXX, da SAAE – Saneamento Ambiental de Atibaia, DECLARA, sob as penas da Lei:

- a) que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e não se enquadra em nenhuma das hipóteses impeditivas da Lei Federal nº 14.133/2021;
- b) estar ciente e concordar com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como, que a proposta apresentada está em conformidade com o edital e que o valor ofertado 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 das propostas;

- c) estar em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal;
- d) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoas com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei Federal nº 8.213/1991;
- e) que atende ao disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- f) Em se tratando de ME ou EPP: estar enquadrada nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como não estar incluída nas vedações previstas no mesmo diploma legal e não ter celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, em sintonia com o §2º, do art. 4º da Lei Federal 14.133/21;
- g) Em se tratando de Cooperativa: que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei Federal nº 14.133/2021; que seu estatuto está adequado à Lei Federal nº 12.690/2012; que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

_____, ____ de _____ de 20XX.

Assinatura e nome do Representante Legal.

ANEXO V

DAS SANÇÕES – LEI 14.133/2021

SANÇÃO	INFRAÇÃO	
1. Advertência	Dar causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave. * Pode ser aplicada cumulativamente com a multa.	
2. Multa	HIPÓTESE	MULTA
	2.1 dar causa à inexecução parcial do contrato	10% sobre o valor total do Contrato
	2.2 dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	30% sobre o valor total do Contrato
	2.3 dar causa à inexecução total do contrato	30% sobre o valor total do Contrato
	2.4 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;	10% sobre o valor total da Proposta
	2.5 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;	10% sobre o valor total do Contrato
	2.6 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;	10% sobre o valor total do Contrato
	2.7 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	30% sobre o valor total do Contrato

	2.8 não cumprimento do prazo avençado para início da prestação dos serviços	1% por dia de atraso, calculado sobre o valor total do Contrato, até o limite de 2 (dois) dias, caracterizando o motivo para cancelamento
	2.9 prestar informações inexatas ou criar embaraços à fiscalização	5% sobre o valor do Contrato
	2.10 cometer faltas reiteradas na execução do objeto contratual	5% sobre o valor do Contrato
	2.11 descumprimento de qualquer obrigação não mencionada	10% sobre o valor total do Contrato
	* a base de cálculo das multas é o valor do contrato	
3. Impedimento de licitar e contratar	Será aplicada ao responsável por: 3.1 dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; 3.2 dar causa à inexecução total do contrato; 3.3 deixar de entregar a documentação exigida para o certame; 3.4 não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; 3.5 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; 3.6 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado; * Será aplicada quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave. ** Impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de Atibaia, pelo prazo máximo	

	de 3 (três) anos. *** Pode ser aplicada cumulativamente com a multa.
4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar	Será aplicada ao responsável por: 4.1 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato; 4.2 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato; 4.3 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; 4.4 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; 4.5 praticar ato lesivo previsto no <u>art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.</u> 4.6 praticar algum dos atos descritos no item 3 acima, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar. * impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos. ** Pode ser aplicada cumulativamente com a multa.
5. Sanções da etapa de implantação	Das Sanções pelo Atraso na Implantação: 5.1 O descumprimento do prazo máximo de 3 (três) meses sujeitará a Contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades: a) Multa Moratória Diária: Aplicação de multa de 1% por dia de atraso, calculada sobre o valor total da implantação, limitada ao teto de 20% do referido valor. O montante da multa será integralmente deduzido (glosado) do pagamento devido quando da homologação do sistema. b) Rescisão com Perda de Direito a Indenização: Caso o atraso exceda 30 (trinta) dias, a Autarquia poderá declarar a inexecução total do objeto de implantação, rescindindo o contrato sem que caiba à Contratada qualquer direito ao recebimento pelo serviço parcialmente

	executado, dada a inutilidade do sistema incompleto para a Administração pública.
6. Sanções Suporte Técnico e Níveis Mínimos de Serviço (MNS)	Das sanções pelo não cumprimento no atendimento 6.1 As reduções de pagamento decorrentes do não cumprimento das metas de NMS configuram mera adequação do pagamento ao desempenho efetivamente entregue, não se enquadrando como sanções administrativas, podendo ser aplicadas diretamente na fatura do período de referência, com base em relatório de desempenho aprovado pela SAAE e conforme jurisprudência do Tribunal de Contas da União. 6.2 Limites Máximos de Glosas 6.2.1 Os limites máximos de glosas por mês são: a) Glosas relacionadas exclusivamente a chamados (TRD/TPR): 20% (vinte por cento) do valor bruto da fatura mensal; b) Glosas totais (todos os indicadores NMS): 30% (trinta por cento) do valor bruto da fatura mensal. 6.2.2 Em caso de soma teórica superior ao limite global de 30%, aplicar-se-á o teto, observada a seguinte ordem de prioridade: a) Disponibilidade do sistema; b) Chamados P1/P2 (TRD); c) Demais indicadores (P3/P4 e TPR); 6.3 Relação com sanções administrativas 6.3.1 As glosas não substituem sanções previstas na legislação (advertência, multa, suspensão, declaração de inidoneidade, rescisão). Atingido a reincidência de glosa em 3 (três) meses consecutivos, será avaliada a instauração de processo administrativo para apuração de inadimplemento e eventual rescisão. 6.4 Reincidência por Pendência Glosadas (não resolvidas) 6.4.1 As glosas padrão por TRD são automáticas. Porém, chamados

glosados e ainda pendentes (sem homologação definitiva pelo fiscal) geram advertências progressivas. Prazo para saneamento: 30 dias corridos após o fim do mês de referência da glosa, independentemente do TRD original.

6.5 Chamados P1

6.5.1 Chamados P1 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão advertência formal e exigência por parte da contratada de **Plano de Ação em 3 (três) dias úteis com resolução definitiva** em no máximo 10 (dez) dias corridos.

6.5.2 Escalonamento (mesmo chamado pendente):

I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 5% na fatura mensal.

II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 10% após 24 processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I, Lei 14.133/2021).

6.6 Chamados P2

6.6.1 Chamados P2 com glosa aplicada por TRD que permaneçam **pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência** acarretarão **advertência formal** e exigência por parte da contratada de **Plano de Ação em 5 (cinco) dias úteis com resolução definitiva** em no máximo 15 (quinze) dias corridos.

6.6.2 Escalonamento (mesmo chamado pendente):

I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 3% na fatura mensal.

II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 7% após processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I, Lei 14.133/2021).

6.7 Chamados P3

6.7.1 Chamados P3 com glosa aplicada por TRD que permaneçam

	pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência acarretarão advertência formal e exigência por parte da contratada de Plano de Ação em 7 (sete) dias úteis com resolução definitiva em no máximo 20 (vinte) dias corridos. 6.7.2 Escalonamento (mesmo chamado pendente): I. 2ª advertência (pendente por 2 meses seguidos) acarretará glosa adicional 2% na fatura mensal. II. 3ª advertência (pendente por 3 meses seguidos) gera multa adicional de 5% após processo administrativo e processo de rescisão contratual art. 137, I, Lei 14.133/2021). <u>6.8 Chamados P4</u> 6.8.1 Chamados P4 com glosa aplicada por TRD que permaneçam pendentes após 30 (trinta) dias corridos do fim do mês de referência acarretarão advertência formal e resolução definitiva em no máximo 30 (trinta) dias corridos. 6.8.2 Escalonamento: I. 2ª advertência (pendentes por 2 meses seguidos) → glosa adicional 1% fatura. II. 3ª advertência consecutiva gera multa adicional de 2% após processo administrativo.
--	--

Observações:

1. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
2. A aplicação das sanções previstas no **caput** deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.
3. Na aplicação das sanções será observada a Lei Federal nº 14.133/2021, em especial arts. 155/163.

ANEXO VI

MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO Nº XX/2026

Termo de contrato administrativo, que fazem entre si a Autarquia Municipal, por intermédio da **SAAE - SANEAMENTO AMBIENTAL DE ATIBAIA** e a empresa _____, no valor de R\$ _____ (_____), datado de ____/____/XXXX, conforme **Pregão Eletrônico nº 01/2026**.

A Autarquia Municipal, por intermédio da **SAAE - SANEAMENTO AMBIENTAL DE ATIBAIA**, inscrita no CNPJ sob o nº 45.743.580/0001-45, com sede administrativa na Praça Roberto Gomes Pedrosa nº 11, Cidade Satélite, Atibaia/SP, neste ato representada por seu Superintendente, o Sr. José Francisco Alves Pinto, brasileiro, casado, RG xxxx SSP/SP, CPF/MF xxxxx, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, doravante designada **CONTRATADA**, sediada _____, nº _____, _____, bairro _____, em ____/____, CEP _____, CNPJ/MF _____, Inscrição Estadual nº _____, neste ato representada pelo seu _____, o Sr. _____, RG _____, CPF/MF _____, residente e domiciliado na _____, _____, _____, tendo em vista o que consta no **Memorando 1.533/2026 do Sistema Informatizado 1Doc** e sob a regência da Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 10.212/2022, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº **01/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE, conforme especificações estabelecidas no Edital e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O prazo da prestação dos serviços será pelo período de 60 (sessenta) meses, iniciando-se após o recebimento da respectiva Ordem de Serviços.

2.2 A implantação (instalação e customização) e treinamento do sistema deverão se dar em até 03 (três) meses, no horário das 8h às 16h, na sede da SAAE – Saneamento Ambiental de Atibaia, localizado na Praça Roberto Gomes Pedrosa, nº 11, Atibaia – SP, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, em caso de situação devidamente justificada e aceita pela SAAE.

2.3 O prazo da locação do sistema será pelo período de 57 (cinquenta e sete) meses, iniciando-se após a conclusão do item 2.2, com a emissão do **Termo de Recebimento Definitivo da Implantação** emitido pela Contratante, podendo este contrato ser prorrogado nos termos do artigo 114 da Lei nº 14.133/2021.

2.3.1.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 a Contratada.

2.4 A Contratada deverá migrar todas as informações do atual sistema por sua própria conta. A SAAE limita-se a prestar apenas informações, não podendo dispor de seus recursos humanos para executar as tarefas pertinentes à conversão.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1 O regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será aceita a subcontratação para a execução de todo o objeto deste contrato.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total deste Contrato é de R\$ _____(____), sendo:

5.1.1 R\$ _____ (_____), valor mensal do módulo gestão comercial abrangendo: ordem de serviços, desde a abertura, monitoramento e execução final; gestão de cadastro, corte, religação e hidrometria; gestão de leitura e faturamento e arrecadação; gestão de atendimento presencial, agência virtual; relatórios e informações gerenciais; totalizando R\$ _____(_____), para 57 (cinquenta e sete) meses;

5.1.2 R\$ _____(_____), valor mensal do módulo de atendimento omnichannel; totalizando R\$ _____(_____), para 57 (cinquenta e sete) meses;

5.1.3 R\$ _____ (_____), valor mensal do módulo gestão cobrança spc/serasa, dívida ativa e protesto; totalizando R\$ _____(_____), para 57 (cinquenta e sete) meses;

5.1.4 R\$ _____(_____), Implantação do Sistema, contemplando: Instalação, Conversão do Banco de Dados, Configuração, Parametrização, Customização, Testes e Entrada em Produção para 03 (três) meses;

5.1.5 R\$ _____(_____) Treinamento para Usuários do sistema na sede da contratante de servidores da Administração, nas diversas áreas administrativas e operacionais, totalizando R\$ _____(_____), para 400 (quatrocentas) horas;

5.1.6 R\$ _____(_____) Customização desenvolvimento de rotinas não previstas no edital, (HH de programação) totalizando R\$ _____(_____) para 300 (trezentas) horas.

5.2 A SAAE efetuará pagamentos mensais à CONTRATADA, **remunerando-**

lhe, apenas, pelos serviços efetivamente prestados, adotando para os cálculos os valores unitários mencionados em sua proposta comercial.

5.3 **A SAAE** se reserva o direito de alterar este Contrato, em caso de necessidade, com acréscimos ou supressões de até 25% do valor inicial atualizado do mesmo, bem como nos outros casos previstos no art. 125, da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. No valor da contratação estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do contrato, 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.

6.2 O pagamento referente ao **serviço de implantação do sistema** ocorrerá no valor integral em até 15 (quinze) dias corridos, **somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação**.

6.3 O pagamento referente aos **módulos** serão efetuados mensalmente, em até 15 (quinze) dias corridos, após a apresentação e aprovação das medições e Nota Fiscal/Fatura.

6.3.1 Deverão ser destacados na Nota Fiscal/Fatura todos os tributos e contribuições a serem retidos na fonte pela SAAE.

6.3.2 Caso a contratada seja optante pelo SIMPLES, deverá apresentar a devida comprovação junto à primeira Nota Fiscal/ Fatura a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

6.3.3 As provas de regularidade para com o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), assim como do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas relativas aos empregados que executem os serviços, objeto da presente licitação, deverão estar atualizadas para a aprovação do pagamento.

6.4 O pagamento será realizado através de transferência bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, indicados pela contratada.

6.5 O pagamento somente será liberado desde que os serviços tenham sido

prestados na forma prevista no Edital, e seus anexos, bem como estejam atendendo às normas e especificações técnicas aplicáveis, sem prejuízo das sanções previstas neste.

6.6 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da proposta apresentada em 24/03/2026.

7.2 Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice IPC-FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5 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.

7.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, às partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.7 O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. São obrigações da **Contratante**:

8.2 Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste Contrato;

- 8.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.4. Executar o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.5. Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto contratual, para que seja por ele reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 8.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;
- 8.7. 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 qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 8.8. Aplicar à Contratada as sanções previstas no Anexo V;
- 8.9. Facilitar o acesso dos técnicos da Contratada às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções;
- 8.10. Responsabilizar-se pela supervisão, gerência e controle de utilização do sistema licenciado;
- 8.11. Responder em até 30 (trinta) dias o pedido de restabelecimento do reequilíbrio econômico financeiro

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A **Contratada** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, e seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 9.2. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, por dolo ou culpa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela contratante, ficando obrigada ao integral ressarcimento dos prejuízos causados.
- 9.3. Manter a SAAE e seus representantes legais a salvo de qualquer responsabilidade pelo uso, na execução do Contrato, de inventos patenteados,

marcas, desenhos ou equivalentes previstos na legislação em vigor;

9.4 Responsabilizar-se pelo bom comportamento de seus prepostos, podendo a SAAE solicitar a substituição de qualquer elemento cuja permanência seja, de comum acordo entre as partes, considerada inadequada na área de trabalho;

9.5 Responder diretamente a quem de direito por todos os tributos, taxas, impostos, encargos, contribuições e demais ônus, sejam eles de caráter trabalhista, previdenciário, acidentário, comercial, social, quer sejam de competência fazendária ou não, e todas as obrigações decorrentes do presente Contrato, assumindo também a responsabilidade pelo atendimento aos encargos de qualquer natureza relativos à mão de obra utilizada na execução dos serviços, inclusive despesas com estadia, refeições e transporte do seu pessoal, sendo certo que este não terá nenhum vínculo empregatício com a SAAE, descabendo-lhe, portanto, qualquer obrigação trabalhista;

9.6 Não subcontratar o objeto deste contrato, total ou parcialmente.

9.7 Obrigar-se-á, às suas expensas e sem ônus adicional para a Contratante, a corrigir, ajustar, reparar ou substituir funcionalidades, módulos, rotinas, integrações, dados ou serviços que apresentem falhas, vícios, defeitos, inconsistências ou incorreções decorrentes da execução contratual, inclusive quanto aos serviços de suporte técnico, manutenção, hospedagem e atualização dos sistemas;

9.8 Instalar o sistema, objeto deste Contrato, de acordo com as melhores técnicas e com pessoal capacitado;

9.9 Manter o técnico da SAAE, encarregado de acompanhar os trabalhos, a par do andamento dos serviços, prestando-lhe as informações necessárias;

9.10 Corrigir eventuais problemas de funcionamento do sistema, desde que originados por erro ou defeito de funcionamento do mesmo;

9.11 Ministras palestras e treinamento ao pessoal da SAAE, na forma prevista no Edital e neste contrato;

9.12 Prestar manutenção ao sistema;

9.13 Cumprir o atendimento do Suporte Técnico e Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme previsto no Anexo II do Edital;

9.14 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as

obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.15 Fornecer, quando do término deste Contrato, todas as informações e esclarecimentos necessários para a migração dos dados para o eventual novo sistema;

9.16 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.17 Observar rigorosamente o quanto disposto na Lei nº 13.709/2018 – LGPD, bem como orientar e treinar seus empregados sobre os deveres nela previstos, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, a Contratada que, com dolo ou culpa, incorrer nas condutas elencadas no **Anexo V – Das Sanções**.

10.2 Com fulcro na Lei Federal nº 14.133/2021, a SAAE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.2.1 advertência;

10.2.2 multa;

10.2.3 impedimento de licitar e contratar e

10.2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.3 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, 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.

10.4 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

10.5 Em caso de atraso no pagamento da fatura será aplicada a correção monetária conforme tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo, mais juros simples de 0,5% (meio por cento) ao mês, pro rata die. Não haverá antecipações de pagamento.

10.6 Os débitos da contratada 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 a contratada possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

11.1.1 O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

11.1.2 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da contratada pela contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

11.1.3 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.2 O contrato 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 NLLC, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

11.2.2 A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.2.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada deverá

ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.3 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.3.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.3.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.3.3 Indenizações e multas.

11.4 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 (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Autarquia Municipal deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

12.1.1 **SAAE: 401000.1751200912.242 - 33.90.40.00 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica.**

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

13.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e pelos preceitos de direito público com aplicação supletiva dos princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, inclusive aquelas da Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2 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, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1 Incumbirá à contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional

de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DOCUMENTOS

16.1 Fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, os termos do Edital, de seus Anexos, da proposta da contratada e da Ata do Pregão Eletrônico, sendo que a CONTRATADA deverá obedecê-los rigorosamente, competindo-lhe também, observar as normas técnicas específicas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1 As partes elegem o Foro da Comarca de Atibaia, Estado de São Paulo, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do presente contrato.

E por estarem justos e contratados, assinam eletronicamente o presente termo, de igual teor e forma, assim como também as testemunhas abaixo.

SAAE – Saneamento Ambiental de Atibaia

Aos _____ dias do mês de _____ de 2026

José Francisco Alves Pinto
CONTRATANTE

CONTRATADA

Carolina Pereira Marques
RG. xx.xxx.xxx-x
Testemunha

Jucimara Biazetto Romeira Pereira
RG. xx.xxx.xxx-x
Testemunha

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: SAAE - Saneamento Ambiental de Atibaia

CONTRATADA: _____

TERMO DE CONTRATO Nº: ____/2026

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso por prazo determinado, de programas de computador (Softwares) e serviços (sistema Estruturante), considerando conversão, treinamento, suporte técnico, hospedagem de dados e manutenção dos sistemas de Gestão de Saneamento, Sistema de Ordem de Serviços, Carta de Serviços ao Cidadão, Inteligência Gerencial e demais demandas da SAAE, conforme especificações estabelecidas no Edital e seus anexos.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo

TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa(s);

e) é de exclusiva responsabilidade da contratada manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo Contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela Contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS(*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e Notificação e/ou Cadastro do(s) Responsável(is) deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e Notificação, será ele objeto de notificação específica. *(inciso acrescido pela Resolução nº 11/2021).*

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

CONTRATANTE:

CNPJ Nº:

CONTRATADA:

CNPJ Nº:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

DATA DA ASSINATURA:

VIGÊNCIA:

OBJETO:

VALOR (R\$):

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Em se tratando de obras/serviços de engenharia:

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, em especial, os a seguir relacionados, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados:

- a) memorial descritivo dos trabalhos e respectivo cronograma físico-financeiro;
- b) orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;

- c) previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executados no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma;
- d) comprovação no Plano Plurianual de que o produto das obras ou serviços foi contemplado em suas metas;
- e) as plantas e projetos de engenharia e arquitetura.

LOCAL e DATA:

RESPONSÁVEL:

(nome, cargo e assinatura)



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 21D2-C333-3ED8-F6C8

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JUCIMARA BIAZETTO ROMEIRA PEREIRA (CPF 096.XXX.XXX-97) em 23/05/2026 12:36:20

GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://atibaia.1doc.com.br/verificacao/21D2-C333-3ED8-F6C8>