

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2.949/2024

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 36/2024

LOCAL: WWW.NOVOBBMNET.COM.BR

FINALIDADE: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS

INICIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS 04/11/2024 ÀS 08H00

TÉRMINO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 19/11/2024 ÀS 07H59

ABERTURA E ANÁLISE DE PROPOSTA: 19/11/2024 ÀS 08H00

INÍCIO DA ETAPA DE LANCES: 19/11/2024 ÀS 08H30

MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO;

EXCLUSIVO PARA ME/EPP: NÃO

Prezados Senhores,

Encontra-se aberta no **DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE** a licitação na Modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 36/2024**, Processo Administrativo nº **2.949/2024**, do tipo Menor Preço, nos termos das normas gerais da Lei Federal n.º 14.133/21 e Lei Complementar nº 123/06, objetivando a **Contratação de empresa para locação de programas de computador (Softwares) e serviços, abrangendo instalação, implantação, treinamento e manutenção da Solução Integrada de Gestão**, a que alude o item 01, subitem 1.1 deste instrumento, nas condições previstas no presente Edital. O pregoeiro Guilherme Ruas Piva, nomeado pela Portaria nº 28 de 02 de julho de 2024, processará e julgará a presente licitação, devidamente auxiliada pela equipe de apoio, composta pelos servidores Leandro Barbosa, Luciane Borges da Silva e Filipe Augusto Pereira.

1. **DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa para locação de programas de computador (Softwares) e serviços, abrangendo instalação, implantação, treinamento e manutenção da Solução Integrada de Gestão, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência, anexo II do edital.
- 1.2. A licitação será realizada em lote único, conforme constante no Modelo de Proposta Final (Anexo III), devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 1.3. Os serviços deverão ser executados com obediência às especificações, determinações, quantitativos, orientações e condições, contidas no Termo de Referência elaborado pelo Sr. Vanderlei do Amaral, Chefe de Divisão de Tecnologia e Informação.
- 1.4. O objeto contratado em decorrência da presente licitação poderá sofrer, nas mesmas condições da proposta, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, a juízo da Administração, conforme artigo 125, da Lei nº 14.133/21.
- 1.5. A contratação não dispensa a pesquisa de preços, a qual deverá evidenciar os preços de mercado praticados na data fixada para apresentação das propostas.
- 1.6. Compõe o presente Edital, os seguintes anexos:
 - I. Estudo Técnico Preliminar
 - II. Termo de Referência
 - III. Modelo de Proposta Final
 - IV. Minuta do Contrato
 - V. Termo de Ciência e Notificação
 - VI. Modelo de Declaração de Fatos Impeditivos

2. DA DOTACÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa total estimada em R\$ 6.284.288,60 (Seis milhões duzentos e oitenta e quatro mil duzentos e oitenta e oito reais e sessenta centavos), decorrente da contratação do objeto desta licitação, correrá à conta das fichas orçamentárias nº 470 e 471; Categoria Econômica 3.3.90.39.00 e 3.3.90.40.00; Funcional Programática 17.122.0002.2.338; Unidade Orçamentária 03.01.01 e Audesp 3948, 4016 e 4099, suplementadas se necessário.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1 Poderão participar deste Pregão pessoas jurídicas que explorem o ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação que estiverem previamente credenciados na Plataforma BBMNET Licitações Eletrônicas da Bolsa Brasileira de Mercadorias, no endereço www.novobbmnet.com.br.
- 3.2 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionado no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.3 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 3.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 3.5 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/06.
- 3.6 Não poderão disputar esta licitação.
 - 3.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

- 3.6.2 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 3.6.3 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 3.6.4 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.6.5 Pessoa física ou jurídica que, nos 05 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 3.6.6 Agente público do órgão ou entidade licitante;
- 3.6.7 Pessoas jurídicas reunidas em consórcio;
- 3.6.8 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 3.6.9 Cooperativas, nos termos do Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, atualizado pelo Decreto nº 57.159, de 21 de julho de 2011;
- 3.6.10 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 n.º 14.133/21.

- 3.7 O impedimento de que trata o item 3.6.2 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.8 A vedação de que trata o item 3.6.6 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 4.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 4.2.1. Cumpre plenamente os requisitos de habilitação;
- 4.2.2. 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 sua entrega em definitivo;
- 4.2.3. 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 Federal;
- 4.2.4. 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;

- 4.2.5. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 4.3 O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus art's. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133/21.
- 4.4 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 nº 123/06, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 4.5 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.2 a 4.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/21 e neste Edital.
- 4.6 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.
- 4.7 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, a partir da fase de julgamento e aceitação das propostas.
- 4.8 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.
- 4.9 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para providências.

5 DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA

- 5.1 As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBMNET no menu “Sala de Disputa”, no campo das licitações na coluna (menu) da etapa “Aberto para receber propostas”.
- 5.2 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”.
- 5.3 O licitante deverá enviar a sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas no Sistema.
- 5.4 O Acesso para participar das licitações está condicionado ao cadastro prévio do interessado na Plataforma BBMNET Licitações.
- 5.5 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 5.6 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.
- 5.7 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.8 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.
- 5.9 Independentemente do percentual de tributo inserido na proposta, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.10 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 proposta.

- 5.11 A apresentação da proposta 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.
- 5.12 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 6.1 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.
- 6.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a etapa de abertura da sessão pública.
- 6.3 Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 6.4 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.5 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 6.6 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.7 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, bem como as mensagens automáticas enviadas pelo próprio sistema.
- 6.8 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.
- 6.9 O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.

- 6.10 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.11 O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.12 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 31.000,00.
- 6.13 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa Aberto/Fechado.
- 6.14 No **MODO DE DISPUTA “ABERTO/FECHADO”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.14.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.14.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.14.3 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.14.4 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.14.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.15 Serão aceitos lances inferiores, iguais ou superiores ao lance de menor valor já ofertado.

- 6.16 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.17 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.
- 6.18 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 02 (duas) 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.
- 6.19 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.20 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 nº 123/06.
- 6.21 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.
- 6.22 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 05 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.23 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.
- 6.24 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

- 6.25 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 6.26 Havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/21, nesta ordem:
- 6.26.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
 - 6.26.2 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;
 - 6.26.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
 - 6.26.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade (compliance), conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.27 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 6.27.1 Empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;
 - 6.27.2 Empresas brasileiras;
 - 6.27.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 6.27.4 Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/09.
- 6.28 Não se aplicará o desempate de que tratam os arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06, quando a primeira colocada também tiver se declarado microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 6.29 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.30 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.

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

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

6.31 Será desclassificada a proposta que:

6.31.1 Contiverem vícios insanáveis;

6.31.2 Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

6.31.3 Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

6.31.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.31.5 Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

6.32 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.

6.33 Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

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

6.33.2 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.34 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.

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

6.34.2 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7 DA PROVA DE CONCEITO

7.1 Encerrada a fase de julgamento de propostas, a licitante classificada em primeiro lugar será convocada a apresentar a prova de conformidade com demonstração prática dos sistemas, conforme condições e especificações constantes no Anexo B do Termo de Referência.

7.2 Fica determinado o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da demonstração prática dos sistemas.

7.3 Prazo para término da demonstração prática dos sistemas para a comissão de licitação será de até 05 (cinco) dias úteis após ser iniciada.

7.4 A PROVA DE CONCEITO se dará mediante a apresentação prática dos sistemas, e para que a empresa proponente seja considerada vencedora, a empresa deverá demonstrar em sua totalidade todos os 19 itens de relevância assinalados como OBRIGATÓRIOS, descritos no ANEXO B do Termo de Referência.

7.5 No mínimo, 80% dos itens exigidos no REQUISITOS GERAIS OBRIGATÓRIOS DOS SISTEMAS, descritos no ANEXO B deverão ser integralmente demonstrados pelo Proponente à equipe de Avaliação nomeada pelo DAE - SANTA BÁRBARA D'OESTE.

7.6 A PROVA DE CONCEITO deverá ser realizada in-loco, o licitante provisoriamente vencedor poderá trazer a equipe técnica necessária para realização da prova de conceito, estes custos serão de sua total responsabilidade

- 7.7 O licitante provisoriamente vencedor deverá trazer seus equipamentos para realização da prova de conceito.
- 7.8 Os sistemas apresentados deverão ser acessados via WEB, e para tanto esta Autarquia disponibilizará o devido acesso a web, ficando facultativo a empresa arrematante utilizar-se de acesso na web de seus próprios meios.
- 7.9 A PROVA DE CONCEITO será realizada em dias úteis, em horário comercial, em local a ser determinado no ato de sua convocação, e contará com uma equipe de apoio ao Senhor Pregoeiro, em sessão pública.
- 7.10 As demais empresas participantes, interessadas no certame, poderão acompanhar a PROVA DE CONCEITO, ficando, desde já, determinado, que toda e qualquer observação, e/ou anotação sobre a apresentação da PROVA DE CONCEITO do licitante provisoriamente vencedor, deverá ser feita por escrito ao final de demonstração de cada sistema, e ao final da PROVA DE CONCEITO. Não serão admitidas intervenções verbais no ato da sessão de PROVA DE CONCEITO.

8 DA FASE DE HABILITAÇÃO

- 8.1 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. O prazo para inserção dos documentos solicitados nesse edital será de 01 (uma) hora, a contar do disparo da mensagem da liberação do comando para inserção dos documentos, sujeito a desclassificação, caso não faça no tempo determinado.
- 8.2 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 14.133/21, legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 8.2.1 Registro Cadastral ou Registro de Sanções Administrativas do órgão licitante;
- 8.2.2 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (TCU, CNIA, CEIS e CNEP) (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>); e
- 8.2.3 Consulta Relação de Apenados (TCESP) (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>)

- 8.3 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.
- 8.4 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 8.5 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar enquadre-se no tratamento favorecido às ME/EPP's, o pregoeiro obedecerá ao disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06.
- 8.6 **Habilitação Jurídica**
- a) **Sociedade Empresária, Sociedade Limitada Unipessoal ou Empresa Individual de Responsabilidade LTDA - EIRELI:** 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.
- b) **Pessoa física:** Cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- c) **Empresário individual:** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- d) **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-enegocios/pt-br/empreendedor>;
- e) **Sociedade Empresária Estrangeira:** Portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- f) Os documentos descritos nas alíneas acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva, conforme legislação em vigor.

8.7 Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados.
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal – Tributos Mobiliários, do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei.
- e) Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), com apresentação do Certificado de Regularidade Fiscal, com prazo de validade em vigor.
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

8.7.1 Serão aceitas Certidões Positivas com efeito de negativas de quaisquer dos tributos solicitados.

8.7.2 Para efeito da validade das certidões de regularidade fiscal, se outro prazo não constar em lei ou no próprio documento, o prazo de validade será considerado 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.

8.8 Qualificação Técnica

8.8.1 ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA: emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante tenha prestado serviços compatíveis ao objeto a ser contratado (sistemas de saneamento), em ambiente com, no mínimo 80 (oitenta) usuários.

8.9 Qualificação Econômico-Financeira

8.9.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data não superior a 90 (noventa) dias.

8.9.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

8.9.2.1 Os documentos referidos neste item deverão estar assinados por contador, devidamente habilitado, contendo nome completo e registro profissional.

8.9.2.2 No caso de sociedade por ações (sociedade empresária tipo S.A), o balanço deverá ser apresentado por publicação no Diário Oficial do Estado.

8.9.2.3 O documento referido no item 8.9.2 limitar-se-á ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.9.3 Documento assinado por profissional habilitado da área contábil, demonstrando com cálculos o “Índice de Liquidez Corrente” e o “Índice de Liquidez Geral” maior ou igual a 1,0 (um) e “Índice de Endividamento Geral” igual ou menor que 0,5 (meio), extraídos do balanço apresentado conforme item 9.9.2, calculados através das seguintes fórmulas:

$$I.L.C. = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$I.L.G = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$IE = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}{\text{Ativo total}}$$

8.9.4 Os índices serão calculados considerando 02 (duas) casas decimais, efetuando-se o arredondamento por critérios matemáticos. Exemplo: 0,995, será arredondado para 1,0; 0,994 será arredondado para 0,99.

8.10 Declarações complementares de apresentação obrigatória (Anexo VI)

- a) Que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- b) Que não possui, em seu quadro de pessoal, nem utilizará na prestação dos serviços, empregado(s) com idade inferior a 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e inferior a 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º, da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/99).
- c) Que não possui 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;
- d) Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.
- e) Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- f) Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal do licitante afirmando o seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e que no ano-calendário de realização da licitação, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

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

8.10.2 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 nº 14.133/2021.

- 8.11 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 8.12 Os documentos adicionais exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado pelo pregoeiro.
- 8.13 Após a vinculação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência:
- 8.13.1 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
- 8.13.2 Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 8.14 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.
- 8.15 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.
- 8.16 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.
- 8.17 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos exigidos, inclusive no que se refere às certidões.
- 8.18 É vedada a utilização de documentação da matriz pela filial, para fins habilitatórios, salvo aqueles que por sua própria natureza só puderem ser expedidos pela matriz.
- 8.19 Os documentos acima poderão ser apresentados no original, por cópia, ou ainda através de publicação em órgão da Imprensa Oficial.

9 GARANTIA DE ADIMPLEMENTO CONTRATUAL

- 9.1 A vencedora deverá recolher a importância de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, como garantia de adimplemento contratual, em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do mesmo, podendo optar por uma das seguintes modalidades:
- 9.1.1 caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
 - 9.1.2 seguro-garantia;
 - 9.1.3 fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.
 - 9.1.4 título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total;
- 9.2 Quando a vencedora optar pela modalidade seguro-garantia, deverá fazê-lo no prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, conforme § 3º do Art. 96 da Lei 14.133/21.
- 9.2.1 o prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;
 - 9.2.2 o seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 9.3 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.
- 9.4 Caso ocorram termos aditivos, a contratada deverá ajustar a garantia de acordo com o objeto do aditamento.

10 SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1 É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada ao item serviço de hospedagem e nuvem, desde que previamente autorizado pela Administração.
- 10.2 É vedada a subcontratação total ou das demais parcelas do objeto.
- 10.3 O subcontratado deverá atender às mesmas condições de habilitação jurídica, fiscal e qualificação técnica exigidas da futura contratada, referente à parcela do objeto que lhe será repassada.
- 10.3.1 O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme §1º, art. 122, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.4 A Administração manterá relação exclusivamente com o vencedor da licitação, não sendo criado nenhum vínculo entre o subcontratado e a Administração, inclusive, para fins de pagamento.
- 10.5 Eventual subcontratação autorizada, não diminui as obrigações assumidas pelo futuro contratado, nem afasta sua responsabilidade pela obra ou pelos serviços contratados.

11 DOS RECURSOS

- 11.1 A interposição de recurso contra a decisão proferida pelo pregoeiro observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/21.
- 11.2 O prazo para apresentação das razões recursais é de 03 (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, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 11.3 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente após a declaração de vencedor, sob pena de preclusão.
- 11.4 O tempo para manifestação da intenção de recurso será de 10 (dez) minutos, podendo o pregoeiro dar provimento ou negar o mesmo.

- 11.5 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 11.6 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 03 (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.
- 11.7 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 11.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.9 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.10 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 11.11 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.12 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12. DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO

- 12.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:
- 12.1.1 Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- 12.1.2 Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- 12.1.3 Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- 12.1.3.1 Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.
- 12.2 Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

13 DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

- 13.1 A contratação, objeto deste Pregão, será efetivada mediante termo de contrato, conforme minuta anexa (Anexo IV), que fica fazendo parte integrante deste instrumento.
- 13.2 O prazo de vigência da contratação dos serviços será de 05 (cinco) anos, contados a partir da data da última assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/21.
- 13.3 Prazo para assinatura do Contrato: Fica estabelecido o prazo de 05 (cinco) dias, após a convocação do interessado, para a assinatura do Contrato. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 01 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.
- 13.3.1 Quando o responsável pela assinatura do contrato não for o representante legal, a empresa deve enviar, juntamente com o contrato assinado, Procuração e Documento de Identificação do Procurador.
- 13.4 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas.
- 13.5 Do reajuste: Todos os preços propostos serão mantidos fixos e irreajustáveis durante o período de 12 (doze) meses da data do orçamento estimado.
- 13.6 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do IPC-FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 13.7 Da extinção do Contrato: Em caso de extinção de contrato, será aplicado o disposto nos artigos 137 a 139 da Lei Federal nº 14.133/21, sem prejuízo das demais disposições previstas nas leis que regem a matéria objeto do mesmo.

14 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1 Após a conversão total dos dados, a contratada deverá emitir a nota fiscal referente ao valor total da conversão.

14.1.1 Caso a licitação seja vencida pela empresa que atualmente presta os serviços ao DAE, a conversão de dados não será necessária e o valor correspondente a conversão não será pago.

14.2 Após a realização dos treinamentos, poderá ser emitida a nota fiscal referente ao total de horas utilizadas.

14.2.1 Caso a licitação seja vencida pela empresa que atualmente presta os serviços ao DAE, só serão realizados e pagos os treinamentos referentes a novos módulos contratados.

14.3 Além da nota enviada ao gestor do contrato, a empresa deverá também, encaminhar sua nota fiscal eletrônica, juntamente com o respectivo arquivo XML, para o e-mail: almoxarifado@daesbo.sp.gov.br.

14.4 Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias após a efetiva entrega da Nota Fiscal, mediante TED (Transferência eletrônica disponível) no banco, agência e conta com o mesmo CNPJ, desde que tenha sido atestada a entrega do objeto.

14.5 Deverão constar do documento fiscal o número do Pregão, o Banco, o número da conta corrente e a agência bancária, sem os quais o pagamento ficará retido por falta de informação fundamental.

14.6 No ato do pagamento, o DAE reterá a importância referente ao ISSQN, recolhendo-a aos cofres municipais, conforme previsto no Código Tributário Municipal; os valores de INSS incidentes sobre a ata oriunda desta licitação, conforme disposição da legislação federal pertinente, bem como o Imposto de Renda previsto na Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil 1.234/2012.

14.6.1 Os fornecedores e prestadores de serviços cujos pagamentos não estejam sujeitos à retenção do IR na fonte deverão apresentar junto a nota fiscal declaração especificada nos Anexos II, III e IV da Instrução Normativa nº 1.234/2012.

14.7 Para efetivação do pagamento, a contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, prova de regularidade perante a previdência social e o fundo de

garantia por tempo de serviço.

- 14.8 Se forem constatados erros no documento fiscal, suspender-se-á o prazo de vencimento previsto, voltando o mesmo a ser contado a partir da apresentação dos documentos corrigidos, sem qualquer acréscimo.
- 14.9 Em caso de atraso nos pagamentos, estes serão atualizados financeiramente “pro rata dies”, pelo índice IPC-FIPE, de acordo com a legislação pertinente, em vigor na data do efetivo pagamento.
- 14.10 O DAE poderá deduzir da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pelo licitante vencedor.

15 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 15.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 15.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame.
- 15.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
- 15.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 15.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 15.1.2.3 Injustificadamente, pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 15.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 15.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 15.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 15.1.5 Fraudar a licitação
- 15.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

- 15.1.6.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 15.1.6.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 15.1.7 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 15.1.8 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 15.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 15.2.1 Advertência;
 - 15.2.2 Multa;
 - 15.2.3 Impedimento de licitar e contratar;
 - 15.2.4 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.
- 15.3 Na aplicação das sanções serão considerados os elementos previstos no art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021.
- 15.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da comunicação oficial.
 - 15.4.1 Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 15.4.2 Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 15.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 15.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado de sua intimação.
- 15.7 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

- 15.8 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta de Santa Bárbara d'Oeste, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 15.9 Poderá ser aplicada ao responsável, a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, bem como, pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e 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
- 15.10 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, por dia de atraso, calculada sobre o valor da parcela inadimplida, de 0,5% (cinco décimos por cento).
- 15.11 Da aplicação das sanções previstas nos itens 15.2.1, 15.2.2 e 15.2.3, caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 15.12 Da aplicação da sanção prevista no item 15.2.4, caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 15.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente
- 15.14 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida.

16. MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 16.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.
- 16.2 No recebimento e aceitação dos serviços serão observadas, no que couber, às disposições contidas no artigo 140 da Lei 14.133/21.

17. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 17.1 Decairá do direito de impugnar os termos do presente Edital aquele que venha a apontar, fora do prazo legal definido na Lei Federal n.º 14.133/21, as falhas ou irregularidades que o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de impugnação.
- 17.2 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.
- 17.3 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 17.4 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, via sistema BBMNET.
- 17.5 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 17.5.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 17.6 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

17.7 A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado este Edital, implicará na plena aceitação, por parte das interessadas, das condições nele estabelecidas.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do contrato, independentemente de transcrição.

18.2 Esta licitação deverá ser anulada se ocorrer ilegalidade insanável no seu processamento ou julgamento e poderá ser revogada, por motivo devidamente justificado e a juízo exclusivo da Administração, caso seja julgada inoportuna ou inconveniente ao interesse público.

18.3 A participação na licitação implica ao Licitante, desde a apresentação da proposta, na aceitação integral e irretratável dos termos deste Edital, bem como a sujeição às condições nele previstas, nos termos da Lei, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Edital.

18.4 O vencedor da presente licitação deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.

18.4.1 O DAE poderá exigir, em qualquer momento da fase contratual, no prazo fixado por ele, os documentos pertinentes que comprovem os requisitos de habilitação, sendo que a não apresentação presumirá o desentendimento destes.

18.5 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

18.6 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.

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

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

- 18.9 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.
- 18.10 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.
- 18.11 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 no DAE.
- 18.12 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.
- 18.13 O Manual de operações da Plataforma BBMNET Licitações encontra-se disponível aos interessados no Portal www.novobbmnet.com.br.
- 18.14 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.
- 18.15 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.daesbo.sp.gov.br.
- 18.16 Além das disposições expressas neste Edital, as propostas sujeitam-se à legislação vigente.
- 18.17 Fica eleito o Foro da Comarca de Santa Bárbara d'Oeste, para dirimir questões que eventualmente as partes não consigam resolver por mútuo consenso.

LAERSON ANDIA JUNIOR
DIRETOR SUPERINTENDENTE

DEUSEDIT JESUS GUARDA
DIRETOR DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

ANEXO I - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Descrição da necessidade

Este documento marca a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os estudos necessários para a contratação de uma solução que atenda à necessidade especificada.

Atualmente, o DAE (Departamento de Água e Esgoto) conta com diversos setores dedicados ao atendimento da população de Santa Bárbara d'Oeste, por meio do fornecimento de água e do tratamento de esgoto, com isso, necessita de um sistema informatizado para fluxo e gerenciamento das informações administrativas, financeiras e arrecadação (saneamento completo), integrado, utilizando banco de dados único, (integrado), para controle dos diversos serviços prestados à população, abrangendo a gestão de cobrança, arrecadação completa, gestão de serviços, leitura e entrega simultânea de contas, prestação de contas e etc.

Para otimizar os processos administrativos e operacionais nessas áreas, é necessária a implementação de uma Solução Integrada de Gestão e Serviços (Softwares), que inclua instalação, implantação, treinamento e manutenção.

O objetivo é aumentar a eficiência, melhorar a tomada de decisões e assegurar a conformidade com as normativas legais, especialmente a Lei 14.133/2021.

O principal propósito deste estudo é analisar detalhadamente as necessidades do DAE e identificar no mercado a melhor solução para supri-las, em conformidade com as normas vigentes e os princípios que regem a Administração Pública.

Este estudo visa estabelecer os parâmetros para a contratação, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados por este Departamento, seguindo os melhores padrões disponíveis até o momento.

2. Previsão no plano de contratações anual

A locação dos softwares e serviços foi prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) da organização para o ano em curso, estando alinhada com as metas estratégicas de modernização tecnológica e melhoria dos processos internos.

2.1 Área requisitante

Divisão de Tecnologia da Informação

3. Descrição dos Requisitos da Contratação

A contratação deverá atender às necessidades de fornecimento de softwares e serviços, incluindo instalação, implantação, treinamento e manutenção de uma Solução Integrada de Gestão. A licitante deverá fornecer suporte (online e presencial) e manutenção (legal, adaptativa, corretiva e evolutiva) do sistema, por meio de uma equipe técnica especializada, garantindo a resposta eficaz às solicitações e demandas municipais.

O licenciamento de uso dos sistemas deverá abranger toda a vigência contratual, sem restrições quanto ao número de usuários, locais ou postos de trabalho, com exceção dos sistemas de Controle de Ordem de Serviço e Leitura e Impressão Simultâneas.

A licitante vencedora será responsável pela conversão dos dados dos sistemas atuais para os novos, bem como pelas adaptações das bases de dados e fórmulas, conforme as características específicas de cada uma, para assegurar o correto funcionamento dos sistemas.

O software deve atender às necessidades específicas das áreas operacionais da organização, com módulos integrados que permitam a automação de processos e a geração de relatórios gerenciais. O sistema deve ser seguro, acessível e fácil de usar, além de permitir escalabilidade para futuras expansões.

Adicionalmente, o software deve estar em conformidade com a Lei 14.133/2021 e outras legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Participação de Consórcio – Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio considerando que a natureza do objeto exige a prestação de serviços especializados e contínuos, demandando responsabilidade técnica, operacional e contratual integral por parte do fornecedor. A divisão de responsabilidades entre empresas consorciadas poderia comprometer a qualidade do serviço, a uniformidade na execução das atividades e a integração plena do sistema contratado.

Ademais, o gerenciamento e a manutenção de um software locado requerem uma gestão centralizada, com expertise consolidada, o que pode ser diluído ou fragmentado em um consórcio. O risco de incompatibilidade entre as políticas e práticas de diferentes empresas, ou de falhas de comunicação e coordenação, poderia resultar em prejuízos à Administração, especialmente em termos de atendimento às especificidades e prazos estabelecidos.

Portanto, a vedação visa garantir a integridade e a eficiência da execução contratual, assegurando que o contratado possua total capacidade técnica e responsabilidade sobre a solução oferecida, fatores essenciais para o sucesso do contrato de locação de software.

Subcontratação – É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada ao item serviço de hospedagem e nuvem.

É vedada a subcontratação total ou das demais parcelas do objeto.

É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau, conforme art. 122, §3º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme §1º, art. 122, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

A aceitação da subcontratação do serviço de hospedagem e nuvem no âmbito deste contrato é justificada com base na Lei nº 14.133/2021, que permite a subcontratação de partes do objeto contratual, desde que previamente estabelecida no edital e no contrato.

A subcontratação de serviços de hospedagem e nuvem, que são serviços altamente especializados e que requerem infraestrutura robusta e específica, pode ser vantajosa e estratégica para garantir a eficiência e a qualidade do serviço prestado. Empresas especializadas nesse tipo de serviço possuem expertise e tecnologias avançadas que podem superar aquelas oferecidas pelo contratante principal, assegurando, assim, maior segurança, escalabilidade e disponibilidade dos dados, o que é essencial para a operação contínua e confiável do sistema.

Além disso, a subcontratação contribui para que o contratado principal possa focar seus recursos e expertise na entrega das demais partes do objeto contratual, aumentando a qualidade geral do serviço e mitigando riscos relacionados à operação da infraestrutura em nuvem.

Importante ressaltar que, conforme previsto na legislação, a subcontratação deve seguir os critérios estabelecidos no edital e no contrato, incluindo a aprovação prévia da Administração para a escolha do subcontratado, a fim de garantir que os padrões de qualidade e segurança sejam rigorosamente observados.

Portanto, a aceitação da subcontratação do serviço de hospedagem em nuvem está alinhada com os princípios da economicidade e eficiência, assegurando a entrega de serviços de alta qualidade e a mitigação de riscos para a Administração.

Sustentabilidade - Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação

Indicação de marcas ou modelos - Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação

Exigência de carta de solidariedade - Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

Garantia da Contratação - A vencedora deverá recolher a importância de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, como garantia de adimplemento contratual,

em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do mesmo, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

seguro-garantia;

fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total;

Vistoria - Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA USUÁRIOS	QTDE	UNID
01	SISTEMA COMERCIAL (faturamento, arrecadação e Dívida Ativa, Atendimento ao Cliente e Gerenciamento de Ordens de Serviços)	40	60	Mês
02	Sistema de Coleta de Dados – Leitura, Cálculo e Impressão Simultânea de Conta de Água e Notificações	20	1200	Un.
03	Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço	05	60	Mês
04	Sistema de Execução de Ordens de ServiçoSmartphone	60	3.600	Un.
05	Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento	40	60	Mês
06	App do Cidadão	05	60	Mês
07	Sistema de Gestão da Qualidade da Água	05	60	Mês



08	Serviço de Hospedagem e Nuvem	-	60	Mês
----	-------------------------------	---	----	-----

5. Levantamento de Mercado

Foram realizadas pesquisas de mercado para identificar os principais opções para atendimento as soluções integradas de gestão, incluindo levantamento de preços, análise de funcionalidades oferecidas, sendo identificadas as seguintes:

Solução A - Desenvolvimento Interno:

A criação de software pela própria equipe de TI da entidade pública, o que pode ser vantajoso em termos de customização para as necessidades específicas da administração. Porém, envolve custos e tempo de desenvolvimento, além da necessidade de manter uma equipe qualificada.

Solução B - Locação de Software:

A locação, ou aluguel, de software por um período específico, com pagamento de uma taxa recorrente. Esta alternativa é interessante para atender necessidades temporárias ou projetos específicos.

Análise das soluções:

Solução A

O desenvolvimento interno de software pode oferecer vantagens significativas como Personalização Total, Controle Completo, Propriedade Intelectual, todavia, embora essas vantagens possam ser significativas, é importante considerar que elas vêm acompanhadas de desafios e responsabilidades, e consequente a isso trazer várias desvantagens, podemos listar algumas:

Altos Custos Iniciais e Contínuos: O desenvolvimento interno de software requer investimentos significativos em termos de contratação de equipe especializada, aquisição de ferramentas de desenvolvimento, infraestrutura de TI, além dos custos contínuos de manutenção e atualização do software. Esses custos podem ser significativamente mais altos do que a locação de software pronto.



Tempo de Desenvolvimento Prolongado: Desenvolver um software internamente pode levar meses ou até anos, dependendo da complexidade do sistema. Esse tempo de desenvolvimento pode atrasar a implementação de soluções críticas, impactando negativamente a eficiência operacional do órgão público.

Riscos de Qualidade e Funcionalidade: O desenvolvimento interno depende das habilidades e experiências da equipe envolvida. Se a equipe não tiver experiência suficiente, o software pode acabar sendo de baixa qualidade, com bugs, vulnerabilidades de segurança e funcionalidades limitadas, o que pode comprometer o desempenho e a segurança do órgão.

Manutenção e Suporte Dificultados: A manutenção contínua de um software desenvolvido internamente pode ser complexa e cara, especialmente se os desenvolvedores originais deixarem a equipe. Isso pode resultar em dificuldades para corrigir problemas, implementar atualizações e manter a conformidade com novas leis e regulamentações.

Escalabilidade Limitada: Softwares desenvolvidos internamente podem ter limitações quanto à escalabilidade. Adaptar o software para lidar com um aumento significativo de usuários ou novas funcionalidades pode ser custoso e demorado, exigindo novas rodadas de desenvolvimento.

Falta de Flexibilidade para Atualizações: Enquanto fornecedores de software SaaS oferecem atualizações regulares que incluem novas funcionalidades e melhorias de segurança, um software desenvolvido internamente requer planejamento, tempo e recursos adicionais para ser atualizado, o que pode fazer com que o órgão público fique defasado em relação às melhores práticas e inovações tecnológicas.

Dependência de Pessoal Interno: A continuidade e eficiência do software desenvolvido internamente dependem do conhecimento e da permanência da equipe técnica. Se essa equipe for reduzida ou substituída, o órgão público pode enfrentar dificuldades em manter e atualizar o software adequadamente.

Conformidade Legal e Normativa: Garantir que um software desenvolvido internamente esteja em conformidade com todas as legislações e regulamentações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pode ser desafiador e

caro, exigindo uma atualização constante das práticas de desenvolvimento e segurança.

Riscos de Segurança: Desenvolver softwares internamente pode apresentar riscos de segurança se a equipe não seguir as melhores práticas de segurança cibernética. Isso pode expor o órgão público a vulnerabilidades que podem ser exploradas por hackers, comprometendo dados sensíveis.

Desvio de Foco da Missão Principal: O desenvolvimento de software não faz parte da missão principal da maioria dos órgãos públicos. Focar em desenvolvimento interno pode desviar recursos e atenção das atividades centrais do órgão, como prestação de serviços à população.

Em resumo, embora o desenvolvimento interno possa oferecer maior personalização, as desvantagens como altos custos, complexidade, e riscos de segurança e qualidade muitas vezes superam os benefícios. Locar software, por outro lado, pode oferecer uma solução mais prática, econômica e segura para a maioria dos órgãos públicos.

Solução B

A locação de software, também conhecida como Software as a Service (SaaS), oferece diversas vantagens, como:

Redução de Custos Iniciais: A locação de software elimina a necessidade de altos investimentos iniciais em licenças permanentes, permitindo que o órgão público pague apenas pelo uso mensal ou anual. Isso ajuda a gerenciar melhor os orçamentos e a evitar despesas inesperadas.

Atualizações Constantes: Softwares alugados geralmente incluem atualizações automáticas como parte do contrato. Isso garante que o órgão público esteja sempre utilizando a versão mais recente do software, com as últimas melhorias de segurança e funcionalidade.

Manutenção Incluída: A manutenção do software, incluindo correções de bugs e suporte técnico, geralmente faz parte do pacote de locação. Isso alivia o órgão público da responsabilidade de gerenciar e solucionar problemas técnicos internamente.

Escalabilidade: A locação de software permite uma fácil escalabilidade. À medida que as necessidades do órgão público crescem ou diminuem, o número de licenças ou a capacidade do software pode ser ajustado rapidamente, sem a necessidade de grandes mudanças de infraestrutura.

Conformidade e Segurança: Fornecedores de software SaaS geralmente têm equipes dedicadas para garantir que suas soluções estejam em conformidade com as legislações vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso ajuda a proteger os dados do órgão público e a garantir que a conformidade legal seja mantida.

Acesso Remoto: Softwares locados geralmente são baseados em nuvem, permitindo que os funcionários acessem as ferramentas de qualquer lugar com uma conexão à internet. Isso é especialmente vantajoso para órgãos públicos que precisam de flexibilidade para trabalhar em diferentes locais ou para oferecer serviços remotos à população.

Adaptação às Necessidades: A locação de software permite que o órgão público teste diferentes soluções e faça ajustes conforme necessário, sem estar preso a um único fornecedor ou tecnologia a longo prazo. Isso facilita a adaptação a novas necessidades e tecnologias emergentes.

Melhor Planejamento Orçamentário: Com a locação de software, os custos são previsíveis e recorrentes, o que facilita o planejamento orçamentário a longo prazo. Isso é particularmente útil para órgãos públicos que precisam de transparência e controle financeiro rigoroso.

Redução de Riscos Tecnológicos: Ao optar pela locação, o órgão público transfere parte dos riscos tecnológicos para o fornecedor, que é responsável por garantir a operacionalidade e a segurança do software.

Em resumo, A locação de software, ou Software as a Service (SaaS), é a opção mais viável para a Autarquia em comparação com o desenvolvimento interno devido aos fatores já demonstrados, ela oferece menores custos iniciais, manutenção incluída, atualizações automáticas e rápida implementação. Além disso, permite escalabilidade e conformidade com legislações, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sem a necessidade de uma equipe técnica extensa. Embora o desenvolvimento interno

ofereça personalização e controle total, ele exige maiores recursos, tempo e pode introduzir riscos de segurança e qualidade.

6. Estimativa do valor da Contratação

Com base no levantamento de mercado, estima-se que o custo total da contratação para locação dos softwares e serviços será de aproximadamente R\$ 6.284.288,60 (Seis milhões, duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e oitenta e oito reais e sessenta centavos).

7. Descrição da solução como um todo

A solução abrange a locação de softwares de gestão integrada, que inclui módulos para Sistema Comercial (faturamento, arrecadação, cobrança, balcão de atendimento e sistema de agendamento de atendimento – web), Sistema de Coleta de Dados, Impressão e Entrega Simultânea de Conta de Água e Notificações, Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço, Sistema de Execução de Ordens de Serviço Smartphone, Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento, App do Cidadão, Sistema de Gestão da Qualidade da Água e Serviço de Hospedagem e Nuvem. O serviço contratado incluirá a instalação, configuração, treinamento dos usuários e manutenção contínua, garantindo que o sistema esteja sempre atualizado e funcional.

8. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Optou-se pela junção dos itens em um único grupo devido à compatibilidade e interdependência entre eles, com especial ênfase na necessidade de integração entre os sistemas. A integração e comunicação eficiente entre os sistemas são essenciais para garantir uma solução coesa e funcional, onde diferentes módulos e serviços se complementam e operam em sinergia. A administração de contratos separados para cada item tornaria o processo mais complexo e menos eficiente, dificultando a integração necessária e aumentando o risco de falhas na comunicação entre os sistemas.

Agrupando os itens, simplificamos a gestão e a fiscalização dos serviços prestados, garantindo uma maior coesão na execução e acompanhamento do contrato. A

integração dos sistemas permitirá uma troca de informações mais fluida e precisa, facilitando a obtenção de relatórios integrados e a automação de processos entre diferentes áreas da Administração Pública.

A junção dos itens permite ao fornecedor vencedor oferecer propostas mais vantajosas, aproveitando a economia de escala e a sinergia entre os serviços contratados. Esta abordagem assegura uma gestão mais eficaz e uma fiscalização mais eficiente, além de garantir que os sistemas se integrem de forma otimizada e proporcionem uma solução completa.

Portanto, a decisão de não parcelar o objeto é técnica e economicamente justificável. A medida visa garantir a eficiência na administração do contrato e promover uma competição robusta e ampla, assegurando que a licitação atenda plenamente às necessidades da Administração Pública e alcance seus objetivos de forma eficaz. A integração dos sistemas e a comunicação entre eles são fundamentais para a obtenção de uma solução integrada e funcional, que atenda de forma abrangente e eficiente às demandas da Administração Pública.

9. Resultados Pretendidos

Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Constituem-se objetivos gerais da contratação:

- Prover o DAE de sistemas de controle de arrecadação, cobrança e gerenciamento de informações de imóveis e usuários;
- Possibilitar a coleta de dados, emissão de faturas e notificações de maneira simultânea;
- Realizar o gerenciamento e rastreamento de serviços, possibilitar o controle de execução de ordens de serviços através de smartphones.
- Prover uma maior facilidade de acesso aos cidadãos através da utilização de agência virtual de atendimento no navegador de internet, app de acesso e também um sistema de agendamento de atendimento online.

Os objetivos específicos são:

- melhorar e ampliar o acesso de funcionários e usuários aos serviços do DAE;
- apoiar as atividades finalísticas do DAE em busca da agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pela equipe técnica, primando pela comunicação universal e garantia de igualdade às pessoas;
- melhorar a comunicação com usuários internos e externos;
- reduzir o tempo de resolução de problemas, pois a tecnologia permitirá um gerenciamento proativo remoto com a utilização de softwares;
- adotar soluções gradativas que permitam reduções de custos e ganho de produtividade dos colaboradores, como por exemplo, sistemas de comunicações unificadas que admitem integrar os dispositivos e os sistemas;

10. Providências a serem adotadas

10.1 PROVA DE CONCEITO DEMONSTRAÇÃO

A PROVA DE CONCEITO tem por objetivo aferir o pleno atendimento aos itens obrigatórios do objeto deste termo de referência. Preocupa-se a Autarquia, em aferir a qualidade dos sistemas ofertados

Por se tratar de um objeto abstrato, ou seja, sistemas informatizados, a PROVA DE CONCEITO se dará mediante a apresentação prática dos sistemas, e para a que a empresa proponente seja considerada vencedora, a empresa deverá demonstrar em sua totalidade todos os 19 itens de relevância assinalados como OBRIGATÓRIOS.

A empresa Contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores indicados pela Autarquia, de forma a garantir adequada e plena utilização do sistema.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não haverá contratações correlatas e/ou interdependentes.

12. Descrição de possíveis impactos ambientais

A contratação de soluções digitais pode contribuir para a redução do consumo de papel e outros materiais físicos, promovendo um impacto ambiental positivo. Adicionalmente, a escolha de servidores em nuvem com políticas de sustentabilidade poderá ser considerada para minimizar a pegada de carbono.

13. Viabilidade da Contratação

Considera-se que a contratação é viável e razoável devido à carência de automatização dos procedimentos e atividades vinculados aos diversos processos geridos no DAE. O DAE conta com diversos sistemas que atuam em áreas específicas que se integram entre si. Com a contratação de um sistema que centralize os dados, todas as informações gerenciais do DAE estarão em um único banco de dados, o que de fato incrementará qualidade na geração a obtenção desses dados. Da mesma forma aumentará a eficiência e a eficácia da gestão.

A viabilidade é garantida pelo alinhamento com o planejamento estratégico da organização, pelo cumprimento das normativas legais e pela disponibilidade orçamentária prevista no PAC. Além disso, o levantamento de mercado demonstrou a existência de fornecedores qualificados capazes de atender às demandas da organização.

14. Responsáveis

Esse documento foi elaborado por:

VANDERLEI DO AMARAL

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO II – TERMO DE REFERENCIA

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa para locação de programas de computador (Softwares) e serviços, abrangendo instalação, implantação, treinamento e manutenção da Solução Integrada de Gestão, em diversas áreas da Autarquia.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA USUÁRIOS	QTDE	UNID
01	SISTEMA COMERCIAL (faturamento, arrecadação e Dívida Ativa, Atendimento ao Cliente e Gerenciamento de Ordens de Serviços)	40	60	Mês
02	Sistema de Coleta de Dados – Leitura, Cálculo e Impressão Simultânea de Conta de Água e Notificações	20	1200	Un.
03	Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço	05	60	Mês
04	Sistema de Execução de Ordens de ServiçoSmartphone	60	3.600	Un.
05	Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento	40	60	Mês
06	App do Cidadão	05	60	Mês
07	Sistema de Gestão da Qualidade da Água	05	60	Mês
08	Serviço de Hospedagem e Nuvem	-	60	Mês

- 1.1.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados a partir da data da última assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/21.
- 1.1.2. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.
- 1.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 1.3. A prestação de serviço enquadra-se como serviço comum.



2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

A solução a ser contratada é uma Solução Integrada de Gestão que abrange um conjunto de softwares e serviços destinados à modernização e eficiência dos processos administrativos e operacionais da Administração Pública. O objetivo é proporcionar uma plataforma unificada que permita a integração e comunicação entre diversos módulos, facilitando a automação de processos, a geração de relatórios gerenciais e a tomada de decisões baseada em dados confiáveis.

2.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E DO PRODUTOS E SERVIÇOS:

- a) SISTEMA COMERCIAL (faturamento, arrecadação, cobrança, balcão de atendimento e sistema de agendamento de atendimento – web).
- b) Sistema de Coleta de Dados, Impressão e Entrega Simultânea de Conta de Água e Notificações
- c) Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço
- d) Sistema de Execução de Ordens de Serviço Smartphone
- e) Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento
- f) App do Cidadão
- g) Sistema de Gestão da Qualidade da Água
- h) Serviço de Hospedagem e Nuvem

2.2 FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

2.2.1 PLANOS TÉCNICOS / CONDIÇÕES PARA FORNECIMENTO

a) Licenciamento de uso:

Em relação aos sistemas que serão fornecidos, a Licitante deverá realizar o suporte (online e presencial) e a manutenção (legal, adaptativa, corretiva e evolutiva) no sistema, através de equipe técnica especializada própria, garantindo que as solicitações e demandas municipais serão atendidas integralmente pela empresa contratada, a qual estará obrigada à realização destes serviços, evitando assim que as obrigações contratuais sejam transferidas para terceiros que não fazem parte da relação contratual firmada entre a Empresa Contratada e do DAE.

A conversão dos dados dos sistemas atuais para os novos sistemas deverá ser realizada pela licitante vencedora. As adaptações das Bases de Dados e Fórmulas, conforme características particulares de cada uma delas, visando o correto funcionamento dos sistemas, é de total responsabilidade da licitante vencedora.

O licenciamento de uso dos sistemas, deverá contemplar toda a vigência contratual, sem condicionantes quanto ao número de usuários ou locais e postos de trabalho excetuando os sistemas de Controle de Ordem de Serviço e Leitura e Impressão simultâneas. O Controle de Ordem de Serviço deve ser estimado em 60 usuários e a Leitura e Impressão simultâneas em 20 usuários.

Em caso de prorrogação do contrato de prestação de serviços, o novo termo, obrigatoriamente, não contemplará os serviços de implantação.

Em caso de encerramento ou rompimento contratual, os sistemas deverão permanecer ativos para consulta por **6 (seis) meses**, cessando-se automaticamente os serviços de manutenção e suporte técnico.

Além disso, deverá ser entregue a Administração backup contendo todas as informações do banco de dados.

A Administração designará servidores municipais das áreas de informática e profissionais das áreas atendidas pelos sistemas para apoio aos técnicos da empresa contratada.

b) Serviços de Implantação

O prazo para conversão dos dados e implantação do sistema será de até 30 (trinta) dias, contados a partir do envio da ordem de serviço. Durante este período a empresa vencedora, deverá realizar os treinamentos dos funcionários para operação do sistema.

A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia todas as atividades pertinentes a implantação dos sistemas, inclusive as simulações de funcionamento deverão estar rigorosamente executadas

c) Planejamento de Implantação

Para a realização do plano de implantação deverão ser realizadas tarefas de atribuição exclusiva da contratada, tarefas que dependerão de ações da Administração e tarefas conjuntas.

A Autarquia fornecerá à empresa contratada os arquivos, em formato texto em meio

eletrônico;

O tamanho do banco de dados atual é de aproximadamente 1 Tb (1 Terabyte)

O DAE possui atualmente aproximadamente 80 mil ligações

A empresa contratada deverá analisar os arquivos fornecidos pela Administração e apontar as possíveis inconsistências;

A Autarquia será responsável pela análise das possíveis inconsistências e irregularidades encontradas e apontadas nos relatórios fornecidos pela empresa contratada;

Em caso de erros ou inconsistências quem impeçam a conversão dos dados, toda correção necessária será realizada pela empresa contratada.

A empresa contratada deverá solicitar os modelos de documentos necessários, de cada área de conhecimento abrangida pelos sistemas, para a elaboração do plano de implantação;

A empresa contratada deverá solicitar todas as informações sobre o ambiente tecnológico instalado na Autarquia, que julgar relevantes para a elaboração do plano de implantação;

Durante o período de conversão e antes da homologação, a licitante vencedora deverá sanear as incorreções apontadas pelo DAE, imediatamente após a constatação.

O prazo para homologação por parte do DAE dos dados convertidos não deverá ser superior a 60 (sessenta) dias. Durante este período o DAE efetuará, para cada sistema, a conferência destas informações. Este procedimento será efetivado através de assinatura de termo circunstanciado elaborado pela licitante vencedora. Ele deverá conter toda a documentação sobre os dados convertidos. Este documento, após aprovação do DAE, servirá como quitação do presente item do Termo de Referência.

Quaisquer incorreções no processo de conversão, detectados em até 01 (um) ano a contar do início do contrato, deverão ser sanados pela licitante vencedora, sem ônus adicionais para o DAE, em prazo a ser negociado entre as partes.

d) Plano de implantação

A implantação do sistema será de total responsabilidade da contratada e deverá ser realizada em etapas, que deverão estar contempladas no cronograma de implantação

da contratada.

A primeira etapa que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- Conversão dos dados existentes para a base de dados do novo sistema, seguida de conferência e homologação dos dados convertidos;
- Desenvolvimento de metodologia para a complementação da base de dados com novos elementos, constantes em documentos impressos, a serem inseridos pela equipe da contratada;
- Capacitação da equipe técnica para assimilar, de forma correta, o novo sistema e integração dos sistemas a serem implantados e metodologia desenvolvida;
- Levantamento de dados para identificação da documentação gerada pelos sistemas que deverá ser adequada ao padrão do DAE;

A segunda etapa que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- Instalação e configuração do banco de dados para recepção dos dados convertidos;
- Adequação dos documentos conforme levantamento de dados;
- Instalação e configuração/parametrização dos sistemas nos servidores e no ambiente de trabalho.

A terceira etapa que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- Treinamento das equipes locais no uso do software, que será no período estimado de até 100 (cem) horas, apresentando como resultado prático dos conhecimentos adquiridos a correta utilização dos sistemas nas suas funcionalidades;

Cronograma de execução: As atividades previstas para o contrato deverão ser desenvolvidas em conformidade com o seguinte cronograma de execução contratual:

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL			
ENTREGÁVEIS	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO
Etapa 1: Hospedagem da solução no datacenter e entrega do termo de licença de uso;	Do 1º ao 15º dia da data da entrega da ordem de serviços/ autorização de fornecimento;		
Etapa 2: Serviços de implantação incluindo as atividades de conversão dos dados e treinamento dos usuários;		Do 16º ao 30º dia da data da entrega da ordem de serviços/ autorização de fornecimento;	
Etapa 3: Serviços de manutenção e suporte técnico, conforme especificações constantes deste Termo de Referência.			Do 31º ao 60º mês Da vigência do contrato.

e) Serviços de migração de dados cadastrais dos setores e dos usuários:

Deverão ser realizadas a análise, a crítica, a validação e a migração dos dados cadastrais dos setores atendidos e dos usuários dos sistemas aplicativos WEB já existentes fornecidos pela Autarquia, com participação direta de um servidor da Autarquia, responsável pelas informações prestadas.

A Autarquia fornecerá à empresa contratada os arquivos, bancos de dados em meio eletrônico à licitante vencedora, mediante a assinatura do **Contrato e Termo de Confidencialidade**.

A empresa contratada deverá analisar os arquivos fornecidos pela Autarquia e apontar as possíveis inconsistências;

A Autarquia será responsável pela análise das possíveis inconsistências e irregularidades encontradas e apontadas nos relatórios fornecidos pela empresa contratada, porém, toda correção necessária é de total responsabilidade da contratada.

A Contratada deverá validar as informações junto a Autarquia e efetuar a migração oficialmente.

2.3 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

A participação nesta licitação importa total e irrestrita submissão dos proponentes às condições deste edital e da legislação aplicável.

A proposta comercial a ser enviada deverá conter:

- a) Preço unitário, mensal e total a ser pago pela CONTRATANTE a CONTRATADA;
- b) Preço único a ser cobrado pela implantação da solução, onde estarão inclusos os serviços de instalação, conversão/migração de dados (se necessário).
- c) Preço referente a 100 horas de treinamento das equipes locais no uso do software

2.4 OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

A licitante vencedora será responsável por:

“Softwares” descritos neste Termo de Referência, bem como os bancos de dados/base de dados e todos os demais “softwares” (sistemas operacionais exceto aqueles que rodarão nos equipamentos componentes do patrimônio da Companhia), linguagens de programação, bibliotecas, componentes, ferramental tecnológico, enfim, tudo o que for necessário para a programação, implementação, implantação, utilização, além de adequações, alterações, atualizações, customizações, manutenções e evoluções dos “softwares” aplicativos ofertados, os quais não terão custos adicionais para o **DAE**.

Observação: os dados armazenados nos bancos de dados – ou seja, a base de dados será, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva do **DAE**.

A contratada não poderá alterar a senha do banco de dados que é de propriedade exclusiva do dae.

Instalação do software e de todos os componentes necessários para sua utilização, incluindo, sistema operacional, se necessário, e banco de dados, em ambiente computacional disponibilizado pelo **DAE - SANTA BÁRBARA D'OESTE**.

Disponibilizar o ambiente para homologação, operação dos sistemas.

Prestar serviços técnicos de conversão e/ou migração dos bancos de dados/base.

Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança. Cumprir as exigências das leis civis, criminais, tributárias, comerciais, trabalhistas, previdenciárias, sindicais, securitárias etc. relativamente a tudo e todos diretamente e/ou indiretamente ligados à licitante vencedora envolvidos no disposto neste Anexo, inclusive as determinações emanadas pelo **DAE**, fazendo prova dos recolhimentos devidos, responsabilizando-se perante o **DAE**, Poder Público, entidades/repartições competentes e terceiros, com total isenção do **DAE** e sem nenhum tipo de ônus para a Companhia.

Responder perante o **DAE**, Poder Público, entidades/repartições competentes e terceiros, com total isenção do **DAE** e sem nenhum tipo de ônus para esta Autarquia pelos recursos, produtos e serviços por ela contratados.

Comunicar o fiscalizador, imediatamente, qualquer ocorrência, anormalidade ou irregularidade observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações de seus empregados, de servidores públicos ou, de terceiro.

2.5 MANUTENÇÕES E SUPORTE TÉCNICO

A licitante vencedora deverá dispor para a “Contratante” ferramenta para abertura de chamados para o suporte técnico especializado aos usuários da autarquia e técnicos de suporte especializado para atender todas as demandas internas relacionadas ao sistema contratado.

Nos dias úteis, durante horário comercial, disponibilizará atendimento on-line, via telefone, abertura de chamados ou WhatsApp Comercial. Os prazos máximos para atendimento e solução dos problemas, será conforme a severidade descrita no quadro abaixo (SLA), salvo casos complexos em que o prazo diverso será definido entre as partes.

A empresa especializada contratada deverá dar manutenção e fornecer suporte remoto (técnico, funcional e operacional), realizar visitas técnicas periódicas e suporte on-site (quando solicitado), customizar e/ou desenvolver funcionalidades da solução de sistemas, dentro do prazo contratual.

Os serviços de manutenção de ordem corretiva, evolutiva ou legal que garantirão o

funcionamento adequado e contínuo da solução, sua atualização, bem como o suporte necessário à plena utilização de todas as funcionalidades disponíveis. Para a manutenção dos sistemas aplicativos WEB deverão ser prestados os seguintes serviços à Autarquia:

Fornecimento e implementação de novas versões, atualizações e releases lançados no decorrer do contrato, decorrentes de alterações legais ou não;

Correção de defeitos e falhas devidamente constatados;

Melhorias ou implementações de novas opções e beneficiamentos do sistema por iniciativa da contratada;

Alteração da legislação incidente sobre o sistema, que torne necessária sua atualização;

Correção ou atualização da documentação técnica, inclusive os manuais relativos aos sistemas, quando for o caso;

Atender a questionamentos, dúvidas e problemas referentes ao produto;

Correção de erros que impeçam o pleno funcionamento do sistema;

Garantir a evolução tecnológica dos sistemas;

Níveis de serviço

A licitante vencedora providenciará a integração com sistemas eventualmente contratados para outros fins, mediante solicitação e de acordo com os termos previstos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

A licitante vencedora disponibilizará atendimento e suporte técnico através de: telefone, Skype e/ou whatsapp e Internet (chamados técnicos online). E-mails poderão ser utilizados para solicitações específicas junto aos responsáveis da licitante vencedora.

O atendimento técnico telefônico, Skype e/ou whatsapp será disponibilizado pela licitante vencedora como pronto atendimento nos casos de orientação sobre o uso da ferramenta ou dúvidas simples.

Em casos específicos, desde que justificados e em mútuo acordo, o atendimento poderá ocorrer também presencialmente, nas dependências do DAE (ou local indicado) e nas dependências da licitante vencedora, sem custos adicionais.

A licitante vencedora deverá disponibilizar software com tecnologia *web-based* pela internet para registro de solicitações (chamados técnicos) de manutenção (correção de erros), esclarecimentos de dúvidas e desenvolvimentos nos sistemas e sistemas, separadamente e de maneira aderente ao SLA previsto neste termo.

O software de atendimento deve contemplar todos os sistemas e serviços disponibilizados pela licitante vencedora e deverá manter registro (log) indelével de todos os chamados técnicos e, dentro deles: encaminhamentos, respostas e soluções aos problemas dos clientes em caráter permanente e com registro de data/hora, durante a vigência do contrato.

O software deve disponibilizar total liberdade para a abertura de solicitações de suporte técnico, de qualquer natureza, dentro do escopo do presente Termo de Referência.

O software de atendimento deverá possibilitar ao DAE a delegação de, no mínimo, um responsável por sistema/módulo e serviços oferecidos, constantes do presente Termo de Referência e permitir o gerenciamento desses responsáveis pelo gestor do contrato, sem que seja admitida ingerência da licitante vencedora nessa delegação.

A estrutura de delegação do software de atendimento web deverá disponibilizar um único acesso especial ao gestor do contrato ou preposto da contratada para a solicitação de melhorias nos sistemas e serviços e/ou atendimento de novas situações não contempladas pelos sistemas.

O software web-based deve ser disponibilizado exclusivamente para atendimento aos responsáveis delegados pelo DAE não sendo admitido que outros eventuais clientes da licitante vencedora tenham acesso às informações transacionadas nos atendimentos dos sistemas contratados pelo DAE

A ferramenta de suporte online deverá ser disponibilizada pela licitante contratante através de URL simples, sem para que isso exista a necessidade de abertura de outros sites e/ou links que impeçam o acesso direto ao ambiente dos chamados técnicos.

Deve ser possível anexar arquivos de até 2Mb nos chamados técnicos, a critério do solicitante e esses arquivos não podem ser removidos após finalização do chamado.

O chamado técnico solicitado pelo DAE, de qualquer natureza, de qualquer técnico designado, só pode ser considerado fechado, finalizado ou encerrado definitivamente com o aval da municipalidade ou então com solução apresentada e não respondida em tempo não inferior a 15 dias úteis.

Os chamados técnicos devem conter: ferramenta de encaminhamento da licitante

vencedora para o responsável do chamado de forma a dirimir dúvidas, data e hora das tramitações e informações registradas no sistema, possibilitar inclusão de comentários, apresentar campo de solução do chamado de forma a possibilitar a consulta do atendimento mesmo após o chamado estar encerrado.

A licitante vencedora deverá disponibilizar terminal simples para conexão remota, que terá acesso ao ambiente do DAE e à internet (acessos disponibilizados pela equipe de TI do DAE) para suporte remoto dos técnicos da licitante vencedora como forma de atuação em correções e/ou coleta de evidências para atendimento dos chamados técnicos solicitados pelo DAE.

Fica estabelecido o seguinte Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement - SLA), para atendimento das solicitações de suporte realizadas por escrito através do software de atendimento:

Severidade	Prazo Resposta	Prazo Solução ou Solução de Contorno
1. IMEDIATA	Imediata - 1 (uma) hora útil. Necessária comunicação por telefone com a gerência da licitante vencedora.	Necessário apresentar solução de emergência (se possível). Até 6 (seis) horas úteis.
2. CRÍTICA	Até 03 (três) horas úteis.	Até 2 (dois) dias úteis.
3. ALTA	Até 06 (seis) horas úteis.	Até de 3 (três) dias úteis ou quando do prazo inadiável (o que for maior).
4. PADRÃO	Até 01 (um) dia útil.	Até 5 (cinco) dias úteis.

Serviços constantes no SLA

São considerados serviços de severidade **IMEDIATA**:

- 1. Incidentes que impeçam o acesso ao Banco de Dados
- 2. Incidentes que causem parada total da Aplicação em Nuvem

São considerados serviços de severidade **CRÍTICA**:

- 1. Incidentes que impeçam a Leitura.



2. Incidentes que impeçam a Emissão de Primeira Via.
3. Incidentes que impeçam o acesso aos módulos ou sistemas em nuvem
4. Incidentes que impeçam o acesso à Agendamentos por parte dos funcionários do DAE.
5. Incidentes que impeçam a transmissão de dados para a Ordem de Serviço.

São considerados serviços de severidade **ALTA**:

- 5 Incidentes que impeçam o acesso à Agência Virtual.
- 6 Incidentes que impeçam o acesso a Agendamentos por parte dos consumidores.
- 7 Incidentes que impeçam a emissão de Segunda Via de Conta.
- 8 Incidentes que impeçam a emissão de relatórios para a Prestação de Contas.

São considerados serviços de severidade **PADRÃO**:

- 1 Demais incidentes.

* O Acordo de Serviço pode ser alterado durante a vigência do contrato em acordo entre o DAE e a contratada.

Serviços de desenvolvimento sob demanda

Havendo necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades não previstas neste Termo, a Autarquia poderá solicitar à contratada avaliação de viabilidade e orçamento, encaminhando respectiva especificação técnica.

A contratada analisará a possibilidade e custos de desenvolvimento/adaptação da funcionalidade dentro dos sistemas, informará prazo para desenvolvimento e orçamento na forma de proposta aditiva ao Contrato, dentro dos limites da lei.

Aprovado as condições pela Autarquia e correspondente termo aditivo, a contratada deverá efetuar entrega das novas funcionalidades nos termos acordados.

A licitante vencedora deverá disponibilizar, pelo menos, um Gerente/Coordenador técnico para Companhia ter livre acesso/contato com este profissional. Não é permitido à licitante vencedora utilizar-se de estruturas de atendimento que impeçam o acesso/contato com seus funcionários/colaboradores de nível hierárquico mais

elevado.

É garantida justificativa de atraso aos prazos estabelecidos no SLA em casos específicos, descritos abaixo:

- Problemas de infraestrutura do **DAE**;
- Má identificação ou qualificação do problema quando da abertura do chamado técnico;
- Indisponibilidade dos funcionários da Autarquia quando estes forem indispensáveis à solução do problema;
- Atrasos na validação de chamados (qualquer SLA) quando necessário;
- Erros secundários ou resultados inesperados decorrentes de customizações não validadas pelo **DAE**;
- Situações de força maior que impeçam o atendimento dentro do prazo estipulado.

2.6 INTEGRAÇÕES COM OUTRAS INTERFACES, CONSTRUÇÃO DE VIEW E CUSTOMIZAÇÕES

O sistema deverá permitir conexões com webservices (consumo) de dados com outros sistemas legados.

A contratada deverá atender todas as demandas/customizações solicitadas pela contratante que sejam passíveis e cabíveis de realização no software e que não alterem o bom funcionamento ou fluxo de operação sistêmico.

Todo desenvolvimento/customização/demanda deverá ser previamente desenhado através de um escopo técnico com montante de horas e cronograma de entrega acordado e aprovado entre as partes para posterior aceite e faturamento.

2.7 TREINAMENTO DE USUÁRIOS

A contratada deverá fornecer treinamento para os sistemas aplicativos, separando por módulos;

Para os cargos gerenciais, o treinamento deverá ter duas etapas, sendo uma específica e outra genérica;

Para fins de treinamento, são estimados aproximadamente **175 (cento e setenta e cinco)** usuários, conforme detalhamento contido no quadro demonstrativo abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA USUÁRIOS
01	SISTEMA COMERCIAL (faturamento, arrecadação e Dívida Ativa, Atendimento ao Cliente e Gerenciamento de Ordens de Serviços)	40
02	Sistema de Coleta de Dados – Leitura, Cálculo e Impressão Simultânea de Conta de Água e Notificações	20
03	Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço	05
04	Sistema de Execução de Ordens de ServiçoSmartphone	60
05	Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento	40
06	App do Cidadão	05
07	Sistema de Gestão da Qualidade da Água	05

A empresa Contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores municipais indicados pela Autarquia, de forma a garantir adequada e plena utilização do sistema, em grupos que não excedam até 30 (trinta) servidores;

O treinamento ministrado pela empresa Contratada, direcionado aos usuários finais dos sistemas, deverá abordar os conteúdos necessários à operacionalização de cada área de conhecimento/especialização do aplicativo, proporcionando conhecimento e capacitação;

Cada uma das turmas deverá cumprir obrigatoriamente carga horária de, no mínimo, 04 (quatro) horas/aula e, no máximo, 30 (trinta) horas/aula.

Está sendo estimado um total de até 100 horas de treinamento geral para todos os módulos .

Termo de entrega

Será emitido na entrega dos serviços de configuração, migração de dados e treinamento dos Sistemas, conforme descrito neste termo, após verificação das suas funcionalidades, o Termo de Aceite por módulo pelo(s) gestor(es) do contrato na Autarquia.

2.8 TECNOLOGIA DISPOSIÇÕES GERAIS

Os softwares aplicativos deverão permitir uso em rede (multiusuário, com alimentação simultânea dos mesmos, dados/informações “on line” e “real time”). A licitante deverá garantir que os “softwares” aplicativos comportem todos os usuários logados, bem como todos os profissionais da área de TI também logados, simultaneamente, além de cumprir os requisitos de desempenho estabelecido neste Termo de Referência e respeitando os requisitos estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Os sistemas previstos no Termo de Referência deverão operar em ambiente multiusuário e em tempo real, utilizando compartilhamento de informações de uso comum.

Os sistemas integrantes deste termo de referência, deverão ter a opção de **operar de forma Híbrida**, Parte do sistema poderá ser desktop e parte poderá ser Web, Salvo os sistemas para atendimento aos municípios, este deverá estar desenvolvido em linguagem web, deverão permitir seu acesso por qualquer equipamento com sistema operacional Windows ou Linux nos principais navegadores web disponíveis gratuitamente (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge).

MUNICÍPIES

- a. Consulta e autoatendimento para os serviços de (agência virtual),
- b. Agendamento de horário para atendimento

AOS SERVIDORES MUNICIPAIS

- a. Os recursos descritos para sistemas desenvolvidos em plataforma web na internet, acessados pela população e/ou funcionários da Companhia, deverão permitir o acesso por qualquer equipamento e será homologado para os principais navegadores web disponíveis gratuitamente (Chrome, Edge e Firefox) no ambiente Windows.

- b. Os sistemas desenvolvidos na plataforma web na internet, descritos neste termo de Referência, a serem acessados pela municipalidade e/ou funcionários da Companhia deverão ser implantados em modelo “hosting”, ou seja, disponibilizados em Datacenter de responsabilidade da empresa vencedora, de forma a possibilitar sua acessibilidade pela Companhia e por qualquer cidadão, através de acesso ao portal do **DAE**, via rede da Internet.

Os sistemas previstos no Termo de Referência deverão operar em ambiente multiusuário e em tempo real, utilizando compartilhamento de informações de uso comum.

O **DAE**, fornecerá estações de trabalho/microcomputadores (pertencentes ao patrimônio da Companhia), além de sistemas operacionais/“software” antivírus e conexão Fast Ethernet (IEEE 802.3u) para estas estações/microcomputadores.

Os equipamentos para atender as especificações dos módulos de coleta de leitura e impressão simultânea e Controle de Ordem de Serviço, deverão ser fornecidos sem ônus para a contratante, e por conta e risco da contratada, durante o período contratual, ainda, os equipamentos deverão estar aptos para execução de serviços externos com dados móveis, sob responsabilidade da contratada..

A licitante vencedora, por solicitação da autarquia, prestará serviços de assessoria técnica, opinando na escolha, dentre as que lhe forem apresentadas, de equipamentos a serem substituídos, interpretação de relatórios técnicos, esclarecimentos de dúvidas e treinamento de servidores para:

- Utilização dos “softwares” aplicativos;
- Geração de Informações.

2.9 OS “SOFTWARES” APLICATIVOS DEVERÃO:

Serem executados através de nuvem;

Estarem preparados para ambiente multiusuário, dotados de toda segurança que este

ambiente exige(tratamento de transações);

Utilizar banco de dados relacional que possua:

Integridade referencial;

Suporte a transações (acid - atomicidade, consistência, isolamento e durabilidade ou persistência);

Suporte a unicode; possuir suporte ao uso de funções, procedures, triggers, cursores;

Possuir ferramentas de gerenciamento/administração com interface gráfica;

Possuir ferramenta com interface gráfica para execução de scripts em linguagem padrão sql.

2.10 COMPATIBILIDADE

Caso a licitante vencedora faça atualizações nos “softwares” aplicativos e que eventualmente usem máquinas virtuais, interpretadores de qualquer espécie ou outros componentes, será necessário manter a compatibilidade com as versões anteriores ainda instaladas nas estações de trabalho/microcomputadores que façam uso dos “softwares” aplicativos objeto deste Termo de Referência.

Caso estas estações de trabalho/microcomputadores recebam atualizações automáticas de máquinas virtuais, interpretadores de qualquer espécie, componentes, etc. e os referidos “softwares” aplicativos não passarem por essas mesmas atualizações, não poderá haver prejuízo nem na compatibilidade nem no desempenho.

2.11 GERENCIAMENTO DO BANCO DE DADOS: DESEMPENHO E OUTRAS TAREFAS

Durante toda vigência do contrato, a licitante vencedora será responsável por todas as atualizações, manutenções e melhorias nos bancos de dados, os quais “softwares” aplicativos objeto deste Termo de Referência fizerem uso. Isto incluirá:

- Criar e gerenciar os bancos de dados, controlar seus desempenhos

("analyse" e "tuning"), a alocação de espaços ocupados nos discos ("data sharing" e particionamento), bem como a demanda de recursos das estações de trabalho/microcomputadores e servidores, sempre buscando o melhor desempenho;

- Criar e gerenciar tabelas, "procedures", "views", permissões, "triggers", "scripts" para automação de tarefas, índices e outras particularidades inerentes a banco de dados, sempre buscando seu melhor desempenho;
- Ser responsável pelas operações de "backup/restore", "clustering", espelhamento e replicação de dados, bem como o registro de todas as operações ("log") inerentes aos "softwares" aplicativos objeto deste Termo de Referência;
- Elaborar, atualizar e manter a documentação técnica necessária para a operação e manutenção do banco de dados;
- Atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante;
- Customização
- Avaliar e recomendar novas tecnologias de banco de dados;
- Demais tarefas que sejam necessárias.

2.12 CADASTRAMENTO DE IDENTIFICAÇÃO E PERMISSÃO DE ACESSO AOS USUÁRIOS

Usuários administradores indicados pelo **DAE** deverão ter senha que permita acesso completo à solução/sistema com multiusuários.

Cadastramento de Identificação e Permissão de Acesso aos Usuários

A Contratada deverá efetuar o cadastramento de identificação e permissão de acesso dos usuários administradores dos sistemas;

A Autarquia fornecerá a relação de servidores administradores que deverão ser cadastrados que, posteriormente, deverão estar aptos para cadastrar os demais usuários;

A contratada, em conjunto com a Autarquia, deverá gerar, via sistema, os login's de controle de acesso aos usuários constantes na relação fornecida pela Autarquia.

Os "softwares" aplicativos deverão manter registros ("logs") de acessos/operações de todos os usuários, profissionais da área de TI, indicandodatas/horários de acessos, mudanças de senha, modificações de perfil, etc., além de outros dados e/ou informações relevantes para auditorias, administração de usuários/profissionais da área de TI e segurança da informação.

2.13 CONSISTÊNCIAS E TRATAMENTO DE ERROS

Os "softwares" aplicativos deverão ter consistências de entradas de dados que impeçam os usuários e/ou profissionais da área de TI de cadastrar dados inválidos, como, por exemplo, números em campos alfabéticos. As mensagens de erro deverão ser em português, sendo proibido o uso de mensagens de errosde banco de dados ou sistemas operacionais sem tratamento prévio. Todas as situações de erro ou aviso da solução/sistema deverão ser amigáveis aos usuários e/ou profissionais da área de TI e permitir a correta indicação de possível modo de resolução.

2.14 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA CONTRATADA

Para que todas as funções da solução tecnológica possam ser disponibilizadas à Contratante, será necessário que a empresa Contratada mantenha alocados em suas dependências e/ou datacenters especializados equipamentos e dispositivos de alta performance que forneçam toda infraestrutura necessária para implantação, manutenção evolutiva, preventiva e corretiva, bem como fornecerá garantias de segurança para as transações via WEB do objeto licitado, durante a vigência contratual, atendendo os requisitos descritos a seguir:.

O programa deverá estar hospedado em infraestrutura de computação em nuvem (datacenters) profissional, preferencialmente de provedor de nuvem pública, admitindo-se neste caso a subcontratação, para garantir todos os benefícios que o provedor oferece, principalmente os relacionados à segurança, disponibilidade, escalabilidade, redundância e capacidade.

Todos os custos relacionados à hospedagem do programa, bem como da obtenção de licenças dos softwares que serão executados nos datacenters, tais como licença de sistema operacional ou licença de banco de dados, ficarão às expensas da contratada.

O data center deve trabalhar com o conceito de multiusuários, permanecendo disponíveis durante 24 horas para utilização de um total ilimitado de usuários, trabalhando com protocolo TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol - Protocolo de Controle de Transmissão /Protocolo Internet.

Disponibilizar o controle de acessos aos processos e às operações dos sistemas e permitir o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários; e, ainda, serem multiusuários, passíveis de operações por qualquer usuário autorizado através dos terminais da Autarquia, e locais ou remotos.

A CONTRATADA deverá prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

O provedor de infraestrutura e computação em nuvem deverá estar em conformidade com os seguintes padrões e certificações: ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27017. No caso de nuvem pública, deverá ainda estar em conformidade com a ISO/IEC 27018.

2.15 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS OBJETIVOS GERAIS

O Sistema deverá atender às necessidades de automação do setor comercial de saneamento, englobando os serviços de tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e emissão de esgoto e coleta e destinação final de resíduos sólidos. Deverá se adequar perfeitamente às empresas públicas.

2.16 CARACTERÍSTICAS GERAIS

Os Sistemas contratados deverão conter informação que podem ser instalados em conjunto ou em módulos, deverá permitir a integração e compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos. Desenvolvido em ambiente de interface gráfica compatível com a plataforma Windows.

Deverá utilizar recursos de impressão, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta quando solicitados). Permitir sempre a visualização em tela dos documentos antes de sua impressão, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a listagem em quantas cópias se fizerem necessário. Permitir exportar os dados dos relatórios em formato texto, Excel, Word, PDF e outros.

Deverá ainda ser compatível com cadastro de ligação de redes utilizado pelo **DAE**, possibilitando a integração entre a área técnica e a comercial.

O sistema deverá permitir cópia de segurança ("backup") de todos os dados constantes no sistema, ficando a critério do **DAE** a decisão de forma de armazenamento (mídia ou meio eletrônico).

O Sistema deverá possuir a ferramenta de auditoria operacional, registrando todas as modificações realizadas no sistema, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora, nome do operador, tipo da operação realizada e parâmetros de alteração e exclusão a situação anterior e atual dos campos modificados.

2.17 PORTABILIDADE

O Sistema deverá possuir interoperabilidade, permitindo a importação dos dados da base atual da empresa sem a necessidade de nova digitação.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação é fundamental para modernizar e otimizar os processos administrativos

e operacionais da Administração Pública. A adoção de uma solução integrada de gestão permitirá uma coordenação mais eficaz entre diferentes áreas e módulos, promovendo uma operação mais eficiente e alinhada com as melhores práticas tecnológicas. Além disso, a contratação garantirá a conformidade com as regulamentações atuais e melhorará a capacidade de análise e reporte de dados.

O objetivo da contratação é fornecer uma plataforma unificada e moderna para a gestão de diversos aspectos administrativos, assegurando também a manutenção contínua e o suporte técnico necessários para manter a solução eficiente e atualizada ao longo do tempo.

O Departamento de Água e Esgoto (DAE) necessita acompanhar o consumo de água dos imóveis da cidade de forma eficaz e prática. Para isso, é essencial adotar sistemas que permitam o controle detalhado e preciso desses consumos. Esses sistemas devem fornecer informações completas sobre proprietários e usuários, classificar os imóveis em diferentes categorias (residenciais, comerciais, entidades beneficentes, entre outros) e garantir uma cobrança justa.

A contratação desses sistemas é crucial para melhorar o atendimento à população, garantir eficiência na gestão dos recursos e otimizar a comunicação com os cidadãos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá atender às necessidades de fornecimento de softwares e serviços, incluindo instalação, implantação, treinamento e manutenção de uma Solução Integrada de Gestão. A licitante deverá fornecer suporte (online e presencial) e manutenção (legal, adaptativa, corretiva e evolutiva) do sistema, por meio de uma equipe técnica especializada, garantindo a resposta eficaz às solicitações e demandas municipais.

O licenciamento de uso dos sistemas deverá abranger toda a vigência contratual, sem restrições quanto ao número de usuários, locais ou postos de trabalho, com exceção dos sistemas de Controle de Ordem de Serviço e Leitura e Impressão Simultâneas.

A licitante vencedora será responsável pela conversão dos dados dos sistemas atuais para os novos, bem como pelas adaptações das bases de dados e fórmulas, conforme as características específicas de cada uma, para assegurar o correto

funcionamento dos sistemas.

O software deve atender às necessidades específicas das áreas operacionais da organização, com módulos integrados que permitam a automação de processos e a geração de relatórios gerenciais. O sistema deve ser seguro, acessível e fácil de usar, além de permitir escalabilidade para futuras expansões.

Adicionalmente, o software deve estar em conformidade com a Lei 14.133/2021 e outras legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Participação de Consórcio – Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio considerando que a natureza do objeto exige a prestação de serviços especializados e contínuos, demandando responsabilidade técnica, operacional e contratual integral por parte do fornecedor. A divisão de responsabilidades entre empresas consorciadas poderia comprometer a qualidade do serviço, a uniformidade na execução das atividades e a integração plena do sistema contratado.

Ademais, o gerenciamento e a manutenção de um software locado requerem uma gestão centralizada, com expertise consolidada, o que pode ser diluído ou fragmentado em um consórcio. O risco de incompatibilidade entre as políticas e práticas de diferentes empresas, ou de falhas de comunicação e coordenação, poderia resultar em prejuízos à Administração, especialmente em termos de atendimento às especificidades e prazos estabelecidos.

Portanto, a vedação visa garantir a integridade e a eficiência da execução contratual, assegurando que o contratado possua total capacidade técnica e responsabilidade sobre a solução oferecida, fatores essenciais para o sucesso do contrato de locação de software.

Subcontratação – É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada ao item serviço de hospedagem e nuvem.

É vedada a subcontratação total ou das demais parcelas do objeto.

É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau, conforme art. 122, §3º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme §1º, art. 122, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

A aceitação da subcontratação do serviço de hospedagem e nuvem no âmbito deste contrato é justificada com base na Lei nº 14.133/2021, que permite a subcontratação de partes do objeto contratual, desde que previamente estabelecida no edital e no contrato.

A subcontratação de serviços de hospedagem e nuvem, que são serviços altamente especializados e que requerem infraestrutura robusta e específica, pode ser vantajosa e estratégica para garantir a eficiência e a qualidade do serviço prestado. Empresas especializadas nesse tipo de serviço possuem expertise e tecnologias avançadas que podem superar aquelas oferecidas pelo contratante principal, assegurando, assim, maior segurança, escalabilidade e disponibilidade dos dados, o que é essencial para a operação contínua e confiável do sistema.

Além disso, a subcontratação contribui para que o contratado principal possa focar seus recursos e expertise na entrega das demais partes do objeto contratual, aumentando a qualidade geral do serviço e mitigando riscos relacionados à operação da infraestrutura em nuvem.

Importante ressaltar que, conforme previsto na legislação, a subcontratação deve seguir os critérios estabelecidos no edital e no contrato, incluindo a aprovação prévia da Administração para a escolha do subcontratado, a fim de garantir que os padrões de qualidade e segurança sejam rigorosamente observados.

Portanto, a aceitação da subcontratação do serviço de hospedagem em nuvem está alinhada com os princípios da economicidade e eficiência, assegurando a entrega de serviços de alta qualidade e a mitigação de riscos para a Administração.

Sustentabilidade - Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação

Indicação de marcas ou modelos - Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação

Exigência de carta de solidariedade - Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

Garantia da Contratação - A vencedora deverá recolher a importância de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, como garantia de adimplemento contratual, em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do mesmo, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

seguro-garantia;

fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total;

Da Vistoria - Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Prazo e Condições da Prestação do Serviço:

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. Início da execução do objeto: até 10 dias da data de recebimento da ordem de serviço;

5.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.1.2.1. **A primeira etapa** que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis

para cada sistema:

- Conversão dos dados existentes para a base de dados do novo sistema, seguida de conferência e homologação dos dados convertidos;
- Desenvolvimento de metodologia para a complementação da base de dados com novos elementos, constantes em documentos impressos, sob responsabilidade da contratada.
- Capacitação da equipe técnica para assimilar, de forma correta, o novosistema e integração dos sistemas a serem implantados e metodologia desenvolvida;
- Levantamento de dados para identificação da documentação gerada pelos sistemas que deverá ser adequada ao padrão do DAE;

5.1.1.2.2. **A segunda etapa** que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- Instalação e configuração do banco de dados para recepção dos dados convertidos;
- Adequação dos documentos conforme levantamento de dados;
- Instalação e configuração/parametrização dos sistemas nos servidores e no ambiente de trabalho.

5.1.1.2.3. **A terceira etapa** que será de total responsabilidade da contratada consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- Treinamento das equipes locais no uso do software, que será no período estimado de até 100 (cem) horas reconhecidas como oficiais, apresentando como resultado prático dos conhecimentos adquiridos a correta utilização dos sistemas nas suas funcionalidades;

5.1.1.2.4. **Cronograma de realização dos serviços:**

- A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia todas as atividades

pertinentes a implantação dos sistemas, inclusive as simulações de funcionamento deverão estar rigorosamente executadas.

5.2. Do Local da Prestação do Serviço:

5.2.1. Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço: Rua José Bonifácio, 400 - Centro - Santa Bárbara d'Oeste - SP.

5.3. Dos Materiais a serem disponibilizados:

5.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

5.4. Regime de Execução:

5.4.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

6.1. Condições de recebimento:

6.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

6.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.1.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou

- substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 6.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 6.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, no prazo de até 07 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.
- 6.1.6. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 6.1.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 6.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 6.1.9. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 6.1.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
- 6.1.11. A avaliação da execução do objeto será feita através do feedback dos usuários dos sistemas levando em conta se o sistemas atendem às

necessidades do Departamento.

6.2. Da Liquidação

6.2.1. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

6.2.1.1. O vencimento;

6.2.1.2. A data da emissão;

6.2.1.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

6.2.1.4. O período respectivo de execução do objeto;

6.2.1.5. O valor a pagar; e

6.2.1.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.2.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

6.2.3. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

6.3. Do Pagamento

6.3.1 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da aprovação da nota fiscal, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

- 6.3.2 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 6.3.3 Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.3.4 O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 6.3.5 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 6.3.5.1 Não produzir os resultados acordados;
 - 6.3.5.2 Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 6.3.5.3 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1. Os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados será, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva do DAE, portanto na finalização do contrato a Contratada deve prover o acesso ao dados para a empresa que porventura vier a substituí-la realizando a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.

8. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1. Regras Gerais:

- 8.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com

as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

- 8.1.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 8.1.4. 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.
- 8.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 8.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

8.2. Da Fiscalização do Contrato

- 8.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes as suas competências.
- 8.2.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 8.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de

qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção.

- 8.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 8.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas.
- 8.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica recebimento provisório, encaminhar para pagamento.
- 8.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
- 8.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais.
- 8.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

8.3. Da Gestão do Contrato

- 8.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições.
- 8.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade

superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

8.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.3.4. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais.

8.3.5. O gestor do contrato tomará as 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 Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.

8.4. Do Preposto

8.4.1 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.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Pregão, sob a forma ELETRÔNICA, que culminará com a seleção da proposta de MENOR PREÇO.

9.2. Dos Critérios da Aceitabilidade da Proposta

9.2.1. A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias corridos contados a data da aceitação.

9.3. Da Prova de Conceito (PoC):

- 9.3.1. Será exigida prova de conceito, considerando o Estudo Técnico Preliminar, conforme disposto no §3º, art. 17 e inciso II, art. 41 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para comprovação de que os serviços prestados possuem funcionalidade de acordo com as especificações técnicas solicitadas neste Termo de Referência.
- 9.3.2. Por se tratar de um objeto abstrato, ou seja, sistemas informatizados, a PROVA DE CONCEITO se dará mediante a apresentação prática dos sistemas, e para a qual a empresa proponente seja considerada vencedora, a empresa deverá demonstrar em sua totalidade todos os 19 itens de relevância assinalados como OBRIGATÓRIOS, descritos no ANEXO B deste Termo de Referência.
- 9.3.3. No mínimo, 80% dos itens exigidos no **REQUISITOS GERAIS OBRIGATÓRIOS DOS SISTEMAS**, descritos no ANEXO B deverão ser integralmente demonstrados pelo licitante provisoriamente vencedor, à equipe de Avaliação nomeada pelo DAE - SANTA BÁRBARA D'OESTE.
- 9.3.4. A **PROVA DE CONCEITO** será exigida do licitante provisoriamente vencedor, denominada neste certame de empresa arrematante, e será marcada para ser realizada após a etapa de lances.
- 9.3.5. A **PROVA DE CONCEITO** será realizada in loco, o licitante provisoriamente vencedor poderá trazer a equipe técnica necessária para realização da prova de conceito, estes custos serão de sua total responsabilidade.
- 9.3.6. O licitante provisoriamente vencedor deverá trazer seus equipamentos para realização da prova de conceito.
- 9.3.7. Os sistemas apresentados deverão ser acessados via WEB, e para tanto esta Autarquia disponibilizará o devido acesso à web, ficando facultativo ao licitante provisoriamente vencedor utilizar-se de acesso na web de seus próprios meios.
- 9.3.8. Fica determinado o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da demonstração prática dos sistemas.
- 9.3.9. Prazo para término da demonstração prática dos sistemas para a comissão de licitação será de até 05 dias úteis após ser iniciada.
- 9.3.10. A **PROVA DE CONCEITO** será realizada em dias úteis, em horário

comercial, em local a ser determinado no ato de sua convocação, e contará com uma equipe de apoio ao Senhor Pregoeiro, em sessão pública.

9.3.11. As demais empresas participantes, interessadas no certame, poderão presenciar a **PROVA DE CONCEITO**, ficando, desde já, determinado, que toda e qualquer observação, e/ou anotação sobre a apresentação da **PROVA DE CONCEITO** da empresa arrematante, deverá ser feita por escrito ao final de demonstração de cada sistema, e ao final da **PROVA DE CONCEITO**. Não serão admitidas intervenções verbais no ato da sessão de **PROVA DE CONCEITO**.

9.3.12. Caso a licitante detentora da melhor oferta seja a atual prestadora de serviço, fica dispensada a realização de prova de conceito.

9.4. Da Qualificação Técnico-Operacional

9.4.1. Comprovação de que o licitante já executou serviços compatíveis e pertinentes com o licitado, mediante a apresentação de atestado(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

9.4.2. **ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA:** emitido(s) por Pessoa Jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante tenha prestado serviços compatíveis ao objeto a ser contratado (sistemas de saneamento), em ambiente com, no mínimo 80 (oitenta) usuários.

9.4.3. Os atestados deverão conter:

9.4.3.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato).

9.4.3.2. Local e data de emissão.

9.4.3.3. Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

9.4.3.4. Período da execução da atividade e quantitativo do objeto prestado.

9.4.3.5. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à

comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.5. Qualificação Econômico-Financeira

9.5.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data não superior a 90 (noventa) dias.

9.5.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

9.5.2.1. Os documentos referidos neste item deverão estar assinados por contador, devidamente habilitado, contendo nome completo e registro profissional.

9.5.2.2. No caso de sociedade por ações (sociedade empresária tipo S.A), o balanço deverá ser apresentado por publicação no Diário Oficial do Estado.

9.5.2.3. O documento referido no item 9.5.2 limitar-se-á ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.5.3. Documento assinado por profissional habilitado da área contábil, demonstrando com cálculos o “Índice de Liquidez Corrente” e o “Índice de Liquidez Geral” maior ou igual a 1,0 (um) e “Índice de Endividamento Geral” igual ou menor que 0,5 (meio), extraídos do balanço apresentado conforme item 9.5.2, calculados através das seguintes fórmulas:

I.L.C. = Ativo Circulante__

Passivo Circulante

I.L.G = __Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo__

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

IE = __Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo__

Ativo total

- 9.5.4. Os índices serão calculados considerando 02 (duas) casas decimais, efetuando-se o arredondamento por critérios matemáticos. Exemplo: 0,995, será arredondado para 1,0; 0,994 será arredondado para 0,99.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES.

10.1. Do Contratante:

- 10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas;
- 10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto do Termo de Referência.
- 10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços/materiais/equipamentos prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.
- 10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos materiais em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente instrumento;

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado.

10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.10.1. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções regulamentares.

10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.2. Do Contratado:

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como

exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990;

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados;

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.2.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.8. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento.

10.2.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

10.2.10. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.2.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

10.2.12. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.2.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.2.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

10.2.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.16. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

10.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea d, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade,

qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

10.2.22. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.2.23. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.2.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 6.284.288,60 (Seis milhões, duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e oitenta e oito reais e sessenta centavos).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor.

ANEXOS

Anexo A Funcionalidades dos módulos

Anexo B Prova de Conceito

ANEXO A – FUNCIONALIDADE DOS MÓDULOS

SISTEMA COMERCIAL

Trata-se de sistema com o objetivo de gerenciar o fluxo de atividades comerciais referente aos serviços oferecidos aos clientes do Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara d'Oeste/SP. O sistema comercial deve compor os seguinte módulos:

- Faturamento;
- Arrecadação e Dívida Ativa;
- Atendimento ao Cliente;
- Gerenciamento de Ordens de Serviços.

1. MÓDULO DE FATURAMENTO: LEITURA E SISTEMA DE COLETA DE DADOS

Esta seção apresenta o processo pelo qual o DAE emite faturas para realização de cobrança dos serviços prestados junto a seus clientes. O processo de faturamento é constituído pelo módulo de leitura e pelo sistema de coleta de dados, sendo esse por último, composto pela coleta de leitura, cálculo e emissão (impressão simultânea).

De modo geral, o sistema de faturamento deverá trazer todos os recursos automatizados para o gerenciamento do faturamento, desde a geração de arquivos de rotas de leituras, passando pelo processamento da leitura, cálculo dos consumos (m³) e valores (R\$), emissão das faturas, descarregamento das leituras em campo para o sistema comercial até a análise das leituras e emissão de relatórios gerenciais.

1 MÓDULO DE LEITURA

Este módulo deverá trazer todos os recursos necessários para possibilitar o trabalho de geração de arquivos de rotas de leituras, processamento e análise das mesmas.

1.1 Geração de arquivos de rotas, processamento de leituras e outros procedimentos

- O módulo deverá disponibilizar a leitura de hidrômetro com emissão simultânea de conta¹;

¹ **Leitura de Hidrômetro com emissão e entrega simultânea de conta:** Consiste em realizar, em uma única visita à unidade consumidora, o registro da leitura constante no hidrômetro. Os dados da leitura é registrado no celular, seguida de emissão e entrega da fatura ao usuário.

- O módulo deverá gerar arquivos a serem utilizados nas coletas das leituras dos hidrômetros, por grupo e rota de leitura²;
- A rota gerada deverá respeitar a sequência cadastrada;
- Nos casos em que não houver rota e sequência cadastrada, o sistema deverá informar ao usuário o CDC (código de cadastro do consumidor) correspondente, solicitando-o que o faça, antes da geração do grupo;
- O módulo deverá registrar as leituras das ligações e os códigos de ocorrências de leitura³;
- O módulo deverá permitir a descarga das leituras efetuadas por rota de modo automático (chip de dados junto ao celular em campo ou Wi-fi);
- O sistema deverá impedir a liberação do grupo de leitura para a continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto não houver rotas e/ou leituras não realizadas, ou seja, todas as rotas de um mesmo grupo devem estar completas na referência em processo (todas as leituras realizadas em campo);
- O sistema deverá permitir a consulta das rotas (quais foram realizadas, quantas faltam e etc), favorecendo o gerenciamento dos grupos de leituras;
- O sistema deverá demonstrar em tela própria o andamento das leituras realizadas de modo que seja possível selecionar o grupo, a rota e a referência. Como resultado, deverá demonstrar a rota, a quantidade total de leituras e a quantidade de leituras realizadas;
- O sistema deverá permitir o cadastro de códigos de ocorrências de leitura de modo que seja possível parametrizar: obrigatoriedade da leitura (deve ter leitura ou se pode ter leitura); opção de foto (sim ou não) - fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência; impressão de mensagem e provimento de cálculo;
- O módulo deverá disponibilizar envio de primeira via conta por e-mail;
- O módulo permitirá impressão de primeira e segunda via de contas de acordo com layout oferecido pelo DAE;
- O sistema deverá disponibilizar procedimento de cálculo tarifário de consumo de água, resíduo de troca de hidrômetros e lançamento pelo consumo taxado;

² **Rota de Leitura:** As ligações de água e esgoto cadastradas junto ao DAE recebem um cadastro de rota e sequência. As rotas agrupam um conjunto de logradouros e uma quantidade de imóveis sequenciais, formando um itinerário.

³ **Código de Ocorrência de Leitura:** Trata-se de um número que corresponde a uma observação ou um apontamento importante feita no ato da leitura em situações em que houver necessidade de informação, geralmente, podendo ou não aceitar leitura.

- O sistema deverá permitir o cadastro percentual de tolerância a maior e a menor em relação a estes consumos informados para análise posterior das leituras coletas em campo;
- O sistema deverá possuir relatórios que auxiliem na análise dos dados de leitura, disponibilizando histograma de consumo, assim como deverá conter relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da atividade de leitura, fornecendo informações tais como: quantidade de leituras realizadas por leiturista, horário de realização das leituras, nome do leiturista e intervalo de tempo entre leituras.

1.2 Análise de Leituras

- O sistema possibilitará que os dados de faturamento coletados em campo através do “sistema de coleta de dados” sejam analisados (*vide seção intitulada “sistema de coleta de dados leitura, cálculo e emissão (impressão simultânea)”*);
- As análises dos consumos deverão ser efetuadas em tela própria de modo que seja possível filtrar por grupo, referência e rota;
- Ao selecionar os filtros mencionados no item anterior, o sistema registrará todos os casos que estão acima ou abaixo da média de consumo do imóvel (30%), assim como todos os casos que foram registrados pela média de consumo, consumo negativo e substituição de hidrômetro;
- Nos casos selecionados do item anterior, cada CDC deverá trazer a situação da ligação com seu percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, dias de consumo e nome do leiturista;
- O sistema deverá permitir durante a análise da leitura, a seleção de um *status* de análise para cada CDC, quais sejam: Analisada, Já vista ou Vistoria;
- O sistema deverá possibilitar a filtragem de seleção de registros através do *status* de análise;
- O sistema deverá gerar ordem de serviço dos casos em que se foi selecionado a opção de “Vistoria”. As ordens de serviços deverão ser geradas todas de uma única vez, por rota de leitura;
- O sistema permitirá que as ordens de serviços sejam analisadas, após execução em campo, de modo que se deve alterar, de forma automática,o

número de categoria e economias, se estes apresentarem divergentes ao que consta no cadastro;

- O sistema deverá permitir durante a análise a alteração de leituras, códigos de ocorrência, procedimento de recálculo de contas e emissão de segunda via de conta.
- O sistema permitirá visualizar o histórico da ligação, fotos vinculadas ao CDC e informações de Ordens de Serviços em aberto ou se ligação está cortada para a impressão do relatório contendo as informações da crítica de leitura.
- Todos os dados disponíveis nesta tela poderão ser impressos a qualquer tempo.

1.3 Hidrometria

- O sistema deverá estar preparado para gerenciar, de modo automático, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros: instalados, retirados, recuperados e aferidos;
- O sistema deverá registrar, de forma automática, os dados das ligações em que o hidrômetro está ou esteve instalado;
- Deverá permitir o cadastro dos hidrômetros, sendo estes: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fabricante, fornecedor, data e nota fiscal de aquisição;
- 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 faturamentos relativos aos hidrômetros. Esses registros devem estar disponíveis para consulta no cadastro do hidrômetro;
- Deverão ser registradas as trocas de hidrômetros efetuadas nas ligações, armazenando os dados da retirada e colocação. Somente poderão ser utilizados hidrômetros previamente cadastrados em tabela específica;
- A substituição de hidrômetros junto ao sistema comercial deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviços, sendo que uma vez substituídas em campo, deverá ser alterado de modo automático junto ao sistema comercial;

- O sistema deverá armazenar o resíduo de consumo detectado junto a substituição de hidrômetro e cobrá-lo junto a fatura posterior;
- Deverá estar disponível opção de correção do número do hidrômetro, para os casos onde houve erro de cadastro, sem que esta alteração afete o consumo da ligação;
- O sistema deve disponibilizar opção de cadastro das aferições efetuadas, mostrando resultado em tela e emitindo o respectivo laudo;
- Deverá ainda ter opção de armazenamento de hidrômetros aferidos, indicando local e tempo que devem permanecer guardados;
- O sistema deverá possuir relatórios que auxiliem a identificação da idade dos hidrômetros, comparativo de consumos antes e depois da substituição de hidrômetros, relatórios que permitam identificar as quantidades e motivos de substituição de hidrômetro por um período.

2. MÓDULO DE ARRECADAÇÃO E DÍVIDA ATIVA

2.1 ARRECADAÇÃO

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

contendo: a data do pagamento, o estabelecimento em que foi pago, valores recebidos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, que dispostos na tela das estações de trabalho, ou em forma de relatórios com opção de vídeo, arquivo ou impressora, servirão de fonte de consulta pelo setor de Atendimento ao Cidadão. Deverá incluir os débitos referentes a contas de água e esgoto assim como a carnês de contribuição de melhorias, inscritos ou não em dívida ativa, identificando cada caso.

- O Sistema deverá permitir a recepção de pagamentos efetuados na rede bancária, eletronicamente, em arquivos de acordo com padrão definido pela FEBRABAN ou Cnab, nas respectivas datas contábeis. Cada arquivo deverá compor um lote, permitindo consultas e geração de relatórios.
- A arrecadação deverá integrar-se com o Sistema de Contabilidade registrando automaticamente os valores da receita arrecadada nos módulos de Gestão Orçamentária, Tesouraria e Contabilidade. Deverá gerar os respectivos relatórios analíticos. Deverá permitir a geração de relatórios referente à arrecadação, de acordo com as contas contábeis cadastradas pelo órgão. Caso seja sistema externo, deverá gerar através de arquivo de txt ou interface ou outras soluções disponíveis para integração automática.
- Deverá estar preparado para a geração de arquivos de cobrança das contas de água, esgoto e serviços por débito automático para a rede bancária de acordo com o padrão estabelecido pelo órgão.
- O Sistema deverá permitir o cadastro das contas contábeis do órgão, permitindo alterações de acordo com a necessidade. Deverá ainda haver, na composição do analítico da receita, a possibilidade de configuração da receita como normal, dívida ativa ou ambos.
- O Sistema deverá permitir a identificação, de maneira seletiva, dos clientes inadimplentes para com o órgão, permitindo a emissão de comunicados de débitos, segundo critérios de seleção.
- O Sistema deverá permitir a identificação de clientes devedores, através da ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.
- O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de débito com código de barras. Deverá também efetuar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.

- O Sistema deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- O Sistema deverá permitir o cadastro das contas contábeis do órgão, permitindo alterações de acordo com a necessidade. Deverá ainda haver, na composição do analítico da receita, a possibilidade de configuração da receita como normal, dívida ativa ou ambos, conforme previsto no anexo II do TCE e solicitação da agência reguladora, atualmente, modelo abaixo, mantendo aberto a estrutura do sistema, visando eventuais alterações:

Separação de Receitas	Tarifa de água	1.6.9.9.50.1.1	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Principal
		1.6.9.9.50.1.2	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Multas e Juros
		1.6.9.9.50.1.3	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Dívida Ativa
		1.6.9.9.50.1.4	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Dívida Ativa – Multas e Juros
	Tarifa de Esgotos	1.6.9.9.50.2.1	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Principal
		1.6.9.9.50.2.2	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Multas e Juros
		1.6.9.9.50.2.3	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Dívida Ativa
		1.6.9.9.50.2.4	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Dívida Ativa – Multas e Juros
	Outros Serviços	1.6.9.9.50.9.1	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Principal
		1.6.9.9.50.9.2	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Multas e Juros
		1.6.9.9.50.9.3	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Dívida Ativa
		1.6.9.9.50.9.4	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Dívida Ativa – Multas e Juros
Separação de Receitas (INTRA)	Tarifa de água	7.6.9.9.50.1.1	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Principal
		7.6.9.9.50.1.2	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Multas e Juros
		7.6.9.9.50.1.3	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Dívida Ativa
		7.6.9.9.50.1.4	Serviços de Saneamento Básico – Abastecimento de Água – Dívida Ativa – Multas e Juros
	Tarifa de Esgotos	7.6.9.9.50.2.1	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Principal
		7.6.9.9.50.2.2	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Multas e Juros
		7.6.9.9.50.2.3	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Dívida Ativa
		7.6.9.9.50.2.4	Serviços de Saneamento Básico – Esgotamento Sanitário – Dívida Ativa – Multas e Juros
	Outros Serviços	7.6.9.9.50.9.1	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Principal
		7.6.9.9.50.9.2	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Multas e Juros
		7.6.9.9.50.9.3	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Dívida Ativa
		7.6.9.9.50.9.4	Outros Serviços Sujeitos à Regulação – Dívida Ativa – Multas e Juros

2.2 DÍVIDA ATIVA

- O Sistema deverá permitir a inscrição de débitos vencidos referentes a Contas em Dívida Ativa, de acordo com a periodicidade estabelecida pelo órgão.
- A inscrição em dívida ativa dos débitos vencidos e não pagos deverá ser feita automaticamente pelo módulo que os seleciona, conforme os parâmetros estabelecidos pelo órgão. A composição do valor inscrito deverá ser o valor original das contas no momento da inscrição multa, juros e correção monetária, serviços e o valor atualizado, conforme exemplo abaixo:

Total de Ligações	22086
Total de Contas	36846
Valor Total de Água.....	2.470.841,70
Valor Total de Esgoto	2.614.183,86
Valor Total dos Serviços	214.776,47
Valor Total de Taxas	52.492,13
Valor Total de Originais	5.352.294,16
Valor Total de Multas.....	207.065,17
Valor Total de Juros.....	44.114,88
Valor Total de Correções	11.363,22
Valor Total Geral.....	5.614.837,43

- O Sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas em dívida ativa, permitindo para isto a seleção das contas desejadas.
- Permitir a geração do livro de dívida ativa com as informações das contas inscritas, determinando número de livro, páginas numeradas, número de inscrição, quantidade de páginas por livro, página inicial e demais informações pertinentes ao livro.
- O sistema deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para emissão das notificações de dívida ativa.
- O sistema deverá permitir a manutenção nas notificações de Dívida Ativa emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- Permitir o parcelamento do débito inscrito em dívida ativa, através de lançamento de serviço em conta ou emissão de carnê. Deverá efetuar a separação de valores para posterior identificação da receita referente à dívida ativa.
- Nos Carnês de pagamento deverão constar todas as características do débito, dados do consumidor, o valor inscrito em Dívida Ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios estabelecidos pelo órgão.

- O sistema deve permitir a geração de carnês em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada.
- Deverá haver opção para atualização das parcelas dos carnês através de índice específico, efetuando a alteração dos valores das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para entrega aos consumidores.
- Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento de contas com retenção jurídica (em EXECUÇÃO FISCAL) e de contas sem retenção. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente.
- Sistema deverá permitir a inclusão no carnê de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão.
- O sistema deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petição de acordo com os dados e modelos estabelecidos pelo órgão. Na emissão de certidão, o sistema deverá automaticamente efetuar o bloqueio das contas. Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal.
- O Sistema deverá permitir o acompanhamento mensal do saldo de dívida ativa. Deverá informar a composição dos valores mensais inscritos em dívida ativa, tais como: cancelamentos, inscrições, parcelamentos, reabertura de contas, receita e demais informações referentes à movimentação.
- O sistema deverá efetuar o controle e acompanhamento do saldo de dívida ativa de uma data a outra, informando os valores e fórmulas utilizadas. Mostrar ainda relatórios correspondentes às informações apresentadas e a integração com a Contabilidade das alterações efetuadas.
- Os valores que compõem o saldo da dívida ativa deverão estar contidos em relatório analítico, a fim de que seja possível o acompanhamento da movimentação da dívida ativa realizada.

2.3 CORTE, RELIGAÇÃO E REVISÃO DE CORTE

- O Sistema deverá permitir que seja identificados, de maneira seletiva, os clientes inadimplentes para com o órgão.
- Deverá disponibilizar a emissão de comunicados de corte em conta, segundo critérios de seleção estabelecidos.
- O Sistema deverá disponibilizar condições para identificar os clientes devedores por: ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e

globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.

- O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de corte em conta. Deverá também possibilitar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- O Sistema deverá permitir a manutenção das notificações de corte emitidas, atualizando o status da entrega das mesmas automaticamente tendo em vista que a notificação é em conta e sua emissão é simultânea.
- O Sistema deverá controlar, no processo de geração de ordens de serviço de corte, a emissão e entrega das notificações. Para uma ligação não notificada, não poderá ser emitida uma ordem de corte.
- Deverá possibilitar o registro das respectivas ordens de serviço de corte no Sistema de Atendimento a Cidadãos (que passará a efetuar o acompanhamento da execução das mesmas). Ordens de Serviços de Corte e de Religação devem ser automáticas, com geração, com lançamento do tipo de corte, lançamento das taxas e encerramento.
- Nas ordens de corte geradas deverá ser possível registrar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada. Esta informação deverá estar disponível para consulta na própria ligação. No caso de ter sido realizado o corte, no mínimo, as seguintes informações deverão ser registrado: tipo de corte, data, leitura, Número do hidrômetro, o valor do serviço de corte efetuado e responsável. O Sistema também possibilitará a Ordem de Serviço de Revisão de Corte e a troca do corte automaticamente, ficando apenas as taxas para ser lançada manualmente tendo em vista as taxas de violação que variam em violação e reincidência de violação.
- O Sistema deverá permitir a identificação dos imóveis com o fornecimento de água interrompido por falta de pagamento. Deverá também permitir a seleção dos imóveis a serem religados (Ordem de Serviço de Religação, onde o sistema libera o endereço para gerar contas e a futuro corte se necessário, agrupando estas informações para: faturamento, geração de ordens de serviço e relatórios de controle de cortes).
- O Sistema deverá manter histórico de todas as notificações, ordens de corte e religações efetuadas.

3. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

- O Sistema deve permitir o cadastro, consulta e alteração/manutenção dos dados referentes às ligações de água e esgoto.
- Deve permitir o armazenamento de dados cadastrais do imóvel, da ligação e das contas e Pessoas com identificação dos responsáveis e respectivos períodos.

- O cadastro de Pessoas deve conter no mínimo campos para Tipo de Pessoa, Logradouro, nº, Complemento, Bairro, Cidade, CEP, Estado, Telefone, Celular, Email. Para Pessoa Física ainda conter: Nome, CPF, RG, Data de Nascimento, Data da Prova de Vida, Data de Falecimento, Data do Benefício do INSS, Nome da Mãe, Nome do Pai, NIS, Nome Social. Para Pessoa Jurídica conter: Razão Social, Nome Fantasia, Data abertura, Porte, Responsável pela empresa, Data de encerramento. Alguns campos deverão conter caixa para seleção do dado, bem como, nos casos de endereço, a busca pelo endereço através da digitação do CEP (deverá trazer os dados do logradouro, bairro, município e estado utilizando a integração com os correios) ou identificação do CEP e demais campos a partir da digitação do logradouro deverá trazer os dados do CEP, bairro, município e estado utilizando a integração com os correios). devendo posteriormente inserir apenas o número e opcionalmente o complemento. Outros campos que a Autarquia entender necessário.
- O sistema deverá permitir o bloqueio de cadastro de Município com o mesmo CPF/CNPJ.
- Permitir o cadastro quando não se tratar de Pessoa Física ou Jurídica podendo identificá-lo como Outros, por exemplo Setor de um Órgão ou quando não houver dados mínimos para identificação do tipo de Pessoa (neste caso, deverá permitir cadastrar somente o nome e demais campos como não obrigatórios).
- Deverá permitir anexar documentos com no mínimo os formatos .jpg, .jpeg, .pdf vinculado ao cadastro da Pessoa.
- Deverá permitir cadastrar vários endereços para a mesma pessoa devendo identificá-lo como residencial, comercial ou outro devendo posteriormente selecionar o tipo específico em caso de notificação e cobrança.
- Em casos de cadastros duplicados de Pessoas tendo como base o CPF/CNPJ ou demais dados que possibilitem a confirmação de se tratar da mesma pessoa, deverá permitir o agrupamento dos cadastros.
- A tabela de terrenos deverá conter informações referentes aos mesmos, tais como: planta, área, testada, lote, quadra e demais dados pertinentes ao terreno do imóvel.
- A tabela de imóveis deverá conter dados tais como: inscrição municipal, endereço do imóvel, endereço de entrega de conta, endereço de correspondência, Proprietários e Usuários, com data inicial e final de responsabilidade.
- A tabela de ligações deverá conter as informações pertinentes às mesmas, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, tais como: situação da água, situação do esgoto, bloqueio, Tipo Ligação, Tipo de Lançamento, Taxas Opcionais, hidrômetro, identificação de Macromedidor, categorias, atividade, Economias, benefício social.
- O sistema deverá permitir, para cada imóvel, o cadastro de vários proprietários e usuários

com seus respectivos endereços e dados pessoais.

- O sistema deve permitir o armazenamento, visualização, exclusão e impressão de arquivos na Ligação e no cadastro do Responsável nos formatos .jpg e .pdf.
- Deverá ainda possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge, renda familiar, estado civil e outras. Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto e serviços.
- A inclusão, edição e exclusão dos dados de cadastro, sejam referentes ao imóvel, pessoas ou ligação, deverá ser permitida em seus respectivos módulos e/ou telas de acordo com a configuração de permissões estabelecida pelo órgão.
- O sistema deverá permitir a criação de campos que posteriormente serão utilizados na criação/edição/identificação de uma ligação, imóvel ou pessoa, como por exemplo: adicionar campo para identificação de ligação em imóvel Rural ou Urbano; Condomínio: cadastro do Nome do Condomínio para vinculação à ligação; Logradouro: cadastro com a denominação do Logradouro, denominação atribuída anteriormente, aplicação de CEP's e Bairros conforme numeração vinculada ao trecho do Logradouro de acordo com as necessidades da Autarquia; sendo que em caso de alteração, habilitar a aplicação automática nas ligações já existentes.
- O Sistema deverá permitir a localização e identificação dos Municípios/Responsáveis por meio do código da ligação (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética), número de inscrição cadastral (Identificação), CPF, RG, inscrição municipal, bairro, Código do Condomínio.
- O Sistema deverá permitir a localização e identificação da ligação por meio do código da ligação (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética), número de inscrição cadastral (Identificação), CPF, RG, inscrição municipal, bairro, Grupo, Código do Condomínio.
- O Sistema deverá disponibilizar consulta ao cadastro das ligações com, no mínimo, as seguintes informações: imóvel, contas, leituras, débitos, pagamentos, categorias, serviços, notificações, parcelamentos em contas, carnês e Guias de Recolhimento, histórico de todas as alterações vinculadas à ligação.
- O Sistema deverá permitir o cadastro de dados necessários para a concessão de desconto ou Isenção de benefício social ou atividade, conforme norma específica, inclusive com verificação do sistema quando a habilitação do cadastro e aplicando automaticamente a Tabela de Preços Públicos vigente se o caso, bem como informativo referente ao benefício nas faturas.
- O Sistema deverá permitir os bloqueios de contas, impedindo algumas ações sobre a

mesma, de acordo com o parametrizado pelo órgão, tais como: parcelamentos, recálculos, emissão de via online, cortes e notificações.

- O Sistema deverá permitir o cadastro de condomínios nas ligações, efetuando cálculo diferenciado de acordo com as definições estabelecidas pelo órgão e legislação municipal.
- O Sistema deverá permitir, para cada ligação, o cadastramento de data de vencimento especial das contas de água, esgoto e serviços. Estas informações serão utilizadas em casos específicos, a serem analisados pelo órgão.
- Deverão ser armazenadas, em histórico, todas as alterações efetuadas no cadastro.
- O sistema deve gerar cadastro de ligação através do encerramento de Ordem de Serviço (conforme serviço executado) e também realizar o cadastro independente de Ordem de Serviço, preenchendo campos mínimos necessários, sendo o cadastro da ligação (atualmente chamado de CDC) de ordem crescente a partir do cadastro existente.
- O sistema deve permitir o bloqueio da ligação quando necessário (mediante procedimento mínimo exigido pela Autarquia), porém, ainda mantê-lo no banco de dados para consulta e posterior reativação quando solicitado.
- O sistema deverá conter da tabela de histórico de consumo com as informações gerais relativas ao consumo da ligação, tais como: leituras, consumo (atual, anterior e média), ocorrências de leituras, valores, serviços, taxas, datas de leitura, vencimento e pagamento, se a ligação estava cortada naquele período e outro campo que a Autarquia entender necessário, com a opção de visualização em lista e gráfico do consumo, permitindo ainda a impressão ou salvar o arquivo em formato digital.
- O sistema deverá possuir a tabela de contas detalhada com as informações gerais relativas às mesmas, tais como: consumo, situação da fatura, valores detalhados do cálculo da conta, taxas, serviços, multa, juros, descontos, pagamento, método de pagamento e outro campo que a Autarquia entender necessário.
- Localização e identificação dos clientes e ligações, por meio do número do cadastro (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código e descrição (consulta fonética) do logradouro, número do imóvel, bairro, número do hidrômetro, CPF/CNPJ, RG, Grupo e condomínio.
- Simulação individual e coletivo (quando, por exemplo, condomínio vinculado) do cálculo dos valores de água e esgoto com e sem desconto (Benefício Social), ou ainda com categoria, economia específica de acordo com a tabela de preços conforme a fatura simulada.
- Simulação individual do cálculo dos acréscimos por atraso de pagamento das contas, parcelas ou guias de recolhimento.
- O Sistema deverá armazenar todas as alterações, inclusões e exclusões de qualquer

natureza, gerando histórico e permitindo consultas com no mínimo os filtros por período, serviços, assunto e usuário, parcelamentos, carnês, cortes, alteração de conta, ordens de serviços com opção de impressão dos registros.

- Extrato geral de débitos em aberto da ligação com opção de enviar por e-mail, imprimir, salvar em formato digital.
- Demonstrativo de pagamento de todas as referências com opção de enviar por e-mail, emitir 2ª via e salvar em formato digital.
- Recálculo individual das contas, permitindo a alteração da leitura, inclusão, alteração e exclusão de serviços e ocorrências, aplicação e exclusão de descontos por benefícios e inclusão de observações sobre o recálculo no histórico da ligação.
- Emissão de segunda via da conta, parcelas e Guia de Recolhimento, com opção de cobrança na própria conta ou em conta futura ou ainda sem cobrança, inclusive opção de salvar a conta em formato digital.
- Enviar primeira via de conta por e-mail.
- Permitir imprimir parcela de carnê com antecipação de pagamento com tempo mínimo/máximo de vencimento (conforme parametrização da Autarquia).
- Emissão da conta com agrupamento dos débitos.
- Desagrupamento de contas.
- Desdobramento de contas.
- Registro e controle dos serviços comerciais solicitados pelos clientes.
- Registro das movimentações efetivadas nas contas de água e esgoto, identificando o responsável pelas operações.
- Realização de parcelamento em contas de água, esgoto e serviços, com lançamentos em contas futuras, carnê ou Guias de Recolhimento, com aplicação de correções e métodos de cobrança, cumprindo requisitos mínimos e máximos conforme norma específica, com código de barras padrão FEBRABAN ou CNAB e Pix.
- Quanto aos parcelamentos em conta, carnê ou Guia de Recolhimento deverá ser permitido a alteração do nome do responsável pela dívida e/ou o representante e seus respectivos dados pessoais, sem alterar o responsável pela ligação cadastrada.
- Independente do tipo de parcelamento, deverá ser gerado termo de Confissão de Dívida, conforme determinado pelo órgão.
- Estorno e cancelamento de contas e parcelamentos efetuados em conta, carnê ou Guias de Recolhimento, efetuando baixa de contas quando houver parcelas pagas, registrando o motivo do estorno ou cancelamento.
- Simulação de Estorno e cancelamento de contas e parcelamentos efetuados em conta,

carnê ou Guias de Recolhimento, com a simulação da baixa de contas quando houver parcelas pagas, aplicação de descontos, correções e saldo remanescente – se houver – sem que seja de fato, registrado a alteração do parcelamento.

- Aplicação automática de correção monetária em parcelamentos conforme legislação vigente.
- Extrato detalhado e resumido do parcelamento efetuado, apresentando contas e serviços incluídos, situação atual do parcelamento, débito em aberto, datas de vencimentos e pagamentos, índices, correções e descontos aplicados para cada fatura e serviço.
- Reparcèlement de carnês conforme normas específicas. O sistema deverá ter a opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcelado ou parcelado, bem como, o valor mínimo da parcela, entrada do parcelamento e demais critérios mínimos e máximos previstos na legislação.
- Parcelamentos em conta, carnês ou Guias de Recolhimento com descontos concedidos através de legislação específica.
- Cálculo e inclusão de acréscimos nas parcelas de carnês quando atrasadas, emitindo 2ª via da parcela para pagamento com valor corrigido e/ou acréscimo decorrente do pagamento em atraso a ser lançado em conta futura (conforme parametrização da Autarquia).
- Cálculo e inclusão de descontos nas parcelas de carnês quando o pagamento for adiantado, emitindo 2ª via da parcela para pagamento (conforme parametrização da Autarquia).
- Cálculo e inclusão de acréscimos ou descontos em contas ou parcelas devido pagamento atrasado e adiantado aplicando-as em contas futuras em caso de legislação que as ampare.
- Inclusão/alteração de prazo para pagamento das contas, parcelas ou guias de recolhimento, impedindo corte em ligação por motivo de inadimplência.
- Consulta de acréscimos gerados pelo pagamento em atraso das contas.
- Permitir a retenção/liberação de contas, parcelas e Guias de Recolhimento, impedindo alterações, baixas, emissão de notificações ou outras ações de acordo com o estabelecido pelo órgão.
- O Sistema deverá aplicar automaticamente desconto/isenção na fatura conforme preenchimento de dados necessários para o benefício de acordo com a Legislação Vigente, e retornar às configurações iniciais da ligação quando do término do benefício.
- Emissão de certidão negativa de débitos com opção de enviar por e-mail, imprimir ou salvar em arquivo digital.
- Emissão de certidão cadastral com opção de enviar por e-mail, imprimir ou salvar em arquivo digital.

- Consulta de contas pagas e em aberto de todas as referências.
- Geração, Emissão, Alteração e cancelamento de documento de arrecadação e Guia de Recolhimento de serviços diversos vinculando – quando houver – ao cadastro da ligação, imóvel e pessoa.
- Gerar Contrato de Prestação de Serviços Públicos com dados devidamente preenchidos a partir da ligação e responsável vinculado, permitindo imprimir, salvar em formato digital ou enviar via email.
- Configuração de parâmetros que permite personalizar o sistema conforme a regra de negócio.
- Atribuição de acesso de acordo com perfil.
- Possibilitar o cadastro de pessoas com deficiência visual, para emissão de contas em braile.
- Permitir gerar conta individual (independente do grupo de leitura) com preenchimento mínimo de dados.
- Incluir, alterar ou excluir serviço, bem como seus valores, data de lançamento e observações quando ainda pendentes para lançamento em conta.

3.1 SISTEMA DE AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO – WEB

- Permitir o cadastro de posto de atendimento e edição de texto informativo aos munícipes com a possibilidade de disponibilizar links para outros Sites.
- Permitir o cadastro de unidade de atendimento com definição do horário de funcionamento, quantidade de atendentes, tempo padrão de atendimento e período máximo para agendamento.
- Permitir o cadastro de serviços para agendamento e edição de texto informativo aos munícipes com a possibilidade de disponibilizar links para outros Sites.
- Permitir o cadastro de Data e Horários de Agendamento.
- Permitir o cadastro de Status de Agendamento.
- Permitir o cadastro de Tipo de Atendimento: Normal, Preferencial, Prioritário ou demais que a Autarquia designar.
- A agenda deve possuir no mínimo os seguintes campos: Posto de Atendimento, Unidade de Atendimento, Serviço, Data, Horário, Nome, CPF/CNPJ, Telefone, Email, Código da ligação, Tipo de Atendimento e demais campos a serem preenchidos conforme designação da Autarquia.
- Permitir ao atendente gerar, confirmar, iniciar, cancelar ou reagendar o agendamento.

- Permitir ao munícipe criar o agendamento por computador ou *smartphone*.
- Permitir que o próprio munícipe consulte, altere e cancele o agendamento futuro disponibilizando o dia e horário para novo agendamento.
- Deve permitir que o Munícipe identifique o agendamento como Normal, Preferencial e Preferencial Prioritário.
- Deve ser encaminhada mensagem via email e SMS ao Munícipe do atendimento agendado e em caso de alteração e cancelamento de dia/horário/serviço conforme dados preenchidos do atendimento.
- Permitir a consulta de dias e horários disponíveis para agendamento selecionando posto de atendimento, unidade de atendimento e serviço.
- Na relação de dias para agendamento, considerar o período máximo para agendamento por unidade de atendimento e data/horário.
- Na relação de horários disponíveis para agendamento, considerar o horário de funcionamento do posto de atendimento, tempo padrão de atendimento por unidade de atendimento e a quantidade de atendentes e serviços.
- O sistema deverá bloquear o agendamento em aberto por CPF/CNPJ, com o mesmo dia, horário, unidade de atendimento e serviços iguais.
- O atendente poderá identificar, alterar ou excluir o tipo de atendimento em todas as etapas do mesmo.
- A agenda deve ser atualizada em tempo real, bem como, possibilitar a conexão e interação sem limite de acesso.
- Deve permitir organizar a tabela de acordo com cada coluna da agenda como: Horário, Nome, CPF, Email, Telefone, Serviço, Status, CDC, Tipo de Atendimento.
- Deve gerar relatório com opção de filtro e seleção de todos os itens já cadastrados, de acordo com critérios da Autarquia.
- O relatório deve possuir a opção de impressão, envio por email ou salvar em arquivo digital em formato de planilha, imagem, gráfico e texto.
- Quando houver a atualização do sistema, os atendimentos já agendados não devem ser “perdidos” e, em necessidade de paralisação, realizá-lo em menor tempo, preferencialmente “fora” do horário comercial a fim de evitar prejuízo ao desenvolvimento das atividades da Autarquia.

4. MÓDULO DE GERENCIAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇOS

O sistema deverá apresentar solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas

e, ainda, oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas.

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

- Deverá possuir tabelas de referências para cadastro de informações necessárias à utilização do sistema, tais como: tabelas de ocorrências, equipamentos, serviços, atendimentos, áreas de manutenção, departamentos, funcionários, equipes, perfis de acesso ao sistema, viaturas e outras necessárias. A manutenção de parâmetros e tabelas do sistema deverá ser efetuada pela empresa sem a necessidade de acompanhamento pela contratada
- O sistema deve ter procedimento para administrar o controle de acesso ao sistema, envolvendo os perfis de usuários e senhas.
- Deverá ser possível a partir do Sistema de Atendimento ao Cidadão executar consultas diversas às tabelas de imóveis, ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. Também, a partir deste Sistema o operador deverá ter possibilidade de acordo com suas permissões de acesso, efetuar agrupamento e desagrupamento de contas, parcelamento e estorno de parcelamento de contas, adiamento de prazo de pagamento, retenção de contas, emissão de 2ª vias de contas, extrato de débitos e de guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas.

GERAÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO

- Deverá apresentar condições para o registro das ordens de serviço de qualquer tipo de serviço, de acordo com a necessidade do órgão. O sistema deverá permitir, através de uma tabela de códigos de serviços específicos, registrar o código correspondente ao problema indicado pelo cliente ou por setores internos do departamento;
- Deverá ter a opção de registrar informações fornecidas aos clientes, como por exemplo, a “situação de débitos”, sem a necessidade de geração de ordem de serviço;
- A localização e identificação dos clientes para abertura das ordens de serviço deve ser feita através do CDC, nome ou endereço do imóvel;
- 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;

- O Sistema deverá colocar na tela de abertura das ordens de serviço, mensagem de clara visualização quando a ligação selecionada apresentar débitos vencidos e não pagos, permitindo também, por opção do operador, a visualização em tela dos detalhes dos débitos vencidos e pendentes de pagamento, assim como a informação de corte na ligação;
- Deve apresentar o demonstrativo das leituras e consumos e a informação de pagamento das contas de água e esgoto;
- Na tela de abertura de ordem de serviço deverão estar contemplados no mínimo: código do serviço, prazo para execução do serviço, valor do serviço – quando cobrado, dados do imóvel; nome e telefone do solicitante; ponto de referência do imóvel, campo para observações e demais campos que a Autarquia entender necessário;
- Na abertura de ordens de serviço, antes de gravar as informações, o sistema deverá verificar a existência de outras ordens abertas no mesmo logradouro, tendo a opção de associar o registro a uma O.S já existente ou gravar uma nova OS, também registrando-a no sistema comercial conforme Ligação vinculada, ou ainda, gerar nova OS “copiando” dados já preenchidos da Ordem de Serviço existente;
- Deverá possuir cadastro da estação de tratamento (ETE);
- Deverá possuir cadastro dos pontos de coleta internos e externos;
- Deverá possuir cadastro de operadores do sistema e seus cargos;
- Deverá possuir cadastro dinâmico das análises de efluentes, contendo no mínimo os seguintes campos: descrição, VMP, unidade de medida, meta etc;
- Deverá possuir Tela de lançamento das análises físico-químicas e bacteriológicas, oferecendo barra de alerta dos indicadores fora da faixa permitida;
- Deverá permitir predefinição do horário para o lançamento das análises;
- Deverá permitir configuração que dê permissão ou não aos operadores, visualizarem os lançamentos das análises já lançadas no sistema;
- Deverá emitir relatório diário, mensal e anual de lançamentos das análises físico-químicas e bacteriológicas dos pontos internos e externos;
- Deverá emitir relatório diário, mensal e anual do efluente bruto;
- Deverá emitir relatório diário, mensal e anual do efluente tratado;

- Deverá emitir relatório individual de cada parâmetro utilizado nas análises físico-químicas e bacteriológica;
- Deverá emitir relatório mensal de qualidade do efluente tratado;
- Deverá emitir relatório e IQA e IOT dos pontos de coletas internos e externos;
- Deverá possuir controle das paralisações da ETE;
- Deverá permitir o envio de mensagem via e-mail e ou SMS aos responsáveis pela operação da ETE;
- Deverá informar o tempo de detenção hidráulica dos tanques de aeração;
- Deverá informar a idade do Lodo;
- Deverá informar o volume de descarte de lodo;
- Deverá informar o IVL;
- Deverá informar a vazão de recirculação;
- Deverá informar a carga de entrada (efluente bruto) e saída (efluente tratado);
- Deverá informar a eficiência global da Estação;
- Deverá informar a Relação Alimento/Micro-organismo;
- Deverá permitir o controle do processo de tratamento do lodo da estação e suas respectivas análises físico-químicas;
- Deverá permitir lançamento dos dados do controle de processo do tratamento de lodo tais como vazão de descarte, hora de início e fim dos trabalhos e dados analíticos de laboratório;
- Deverá permitir o controle de contratos (controle de empenhos, notas fiscais e medições) de fornecimento de produto químico, reagentes de laboratório e transporte e destinação de resíduos sólidos gerados na operação do sistema de esgotamento sanitário;
- Deverá permitir envio de mensagem via e-mail e ou SMS aos responsáveis pelo controle das análises físico-químicas, quando algum parâmetro estiver fora de seu VMP;
- Deverá emitir relatório com todas as informações exigidas pelo órgão CETESB;
- Deverá permitir lançamento do índice pluviométrico e relatório mensal;
- Deverá emitir relatório com horário do lançamento das análises diário, mensal e anual;
- Deverá emitir Relatório do consumo de produtos químicos e insumos de laboratório;

- Deverá emitir relatório de produtos controlados pelo exército, polícia civil e polícia federal;
- Deverá possuir tela com Links Úteis;
- Deverá possuir tela de envio e recebimento de mensagens entre operadores;
- Deverá possuir controle de Estoque (controle total do consumo de produtos utilizados na ETE e no tratamento da água);
- Deverá controlar a capacidade de projeção da ETE, informando em relatórios diários, mensais e anuais se a estação está ociosa ou sobrecarregada;
- Deverá possuir relatório de não conformidade, contendo todos os resultados lançados fora do padrão, contendo o operador, data e hora dos lançamentos;
- Deverá possuir uma central de correções das análises fora do padrão.
- Permitir gerar gráfico das análises, diário, mensal e anual;
- Deverá gerar registro de Log em todas as ações no sistema;
- Permitir gerar formula de PPM automática nas dosagens dos produtos
- Gerar gráficos resumidos de vazão e pH do esgoto Bruto, na tela principal do sistema;
- Deverá exibir índices de sobrecarga da ETA;
- Deverá permitir registrar vazões instantâneas de entrada (esgoto Bruto) e saída (Esgoto Tratado), de hora em hora, por parte dos operadores;
- Deverá permitir registrar vazões acumulados de entrada (Esgoto Bruto) e saída (Esgoto Tratado), mensalmente;
- Relação de serviços previstos para execução pelas equipes de água e esgoto;
- Relação de chamados por período;
- Relação de chamados por Tipo de Atendimento;
- Relação de chamados por Bairro;
- Relação de chamados internos por departamento;
- Produtividade das equipes;
- Tempo de Atendimento ao Usuário;
- Tempo Médio de Atendimento dos Serviços;
- Quadro comparativo de serviços por setor;
- Ordens de serviço em aberto por prioridade;
- Ordens de serviço em aberto por viatura;
- Ordens de serviço em aberto por empreiteira;
- Quadro de reincidência de tipo de chamado;

- Permitir abertura de um novo evento dentro da Ordem de Serviço existente;
- Permitir enviar as ordens de serviços nos coletores das equipes;
- Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente à abertura das ordens de serviço;
- Permitir registrar chamado por ocorrências abertas pelo APP do Cidadão, listando as ordens de serviços abertas na área;
- Permitir ao usuário do sistema, configurar para cada tipo de atendimento, chamado e serviço os campos para preenchimento;
- No registro de chamado permitir acessar os serviços conforme permissão de acesso por perfil;
- Permitir registrar chamado pelo cadastro do contribuinte, o sistema deverá preencher automaticamente os principais dados do imóvel ou ligação, tais como endereço e solicitante;
- Permitir registrar chamado por logradouro listando as ordens de serviços abertas na área;
- No registro do chamado ter a possibilidade de anexar documentos;
- Possibilitar no registro de chamado lançar serviços para faturamento;
- No registro de chamado ter a opção de bloquear a reincidência do serviço conforme a quantidade de dias estabelecido para nova ordem de serviço;
- No registro de chamado, o sistema deverá verificar a existência de outras ordens de serviço abertas para o mesmo logradouro;
- Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente a abertura das ordens de serviço;
- Ao gerar uma ordem de serviço possibilitar a impressão de um protocolo de atendimento;
- Ao gerar uma ordem de serviço de troca de titularidade permitir a impressão do termo;
- Ao gerar uma ordem de serviço, o sistema, permita gerar e imprimir a guia de recolhimento com código de barras e integrada ao sistema comercial;
- Ao gerar uma ordem de serviço possibilitar a impressão da ordem de serviço, constar no mínimo os dados cadastrais do endereço indicado, o código e a descrição da solicitação;
- Possibilitar o bloqueio da ordem de serviço;
- Acompanhar a situação e histórico de ações realizados na ordem de serviço;

- Realizar agendamento do serviço e alerta a quantidade máxima por período (manhã e tarde);
- Permitir selecionar contas para retenção;
- Possibilitar a consulta de ordem de serviço e chamado com no mínimo:

Intervalo de data,

Número do chamado,

Número da ordem de serviço,

Cadastro do contribuinte (CDC),

Nome do solicitante,

Endereço,

Telefone.

O sistema deve bloquear e/ou alertar (conforme parametrização) sobre campos em branco que devem ser preenchidos para abertura da Ordem de Serviço.

Permitir a geração de documento padrão pré-cadastrado a partir de dados de Ordem de Serviço com opção de impressão, salvar em formato digital por e-mail.

Geração Automática de Ordens de Serviço (Interação com Ligações)

- O Sistema deverá dispor de rotinas que permitam, dentro dos critérios de seleção e de acordo com os parâmetros adotados dinamicamente no órgão, a geração automática e o controle de Ordens de Serviço para os seguintes serviços:
- Corte de ligações;
- Troca de Hidrômetro;
- Manutenção de Hidrômetros;
- Vistoria;
- Na conclusão de cada ordem de serviço este Sistema deverá atualizar automaticamente as informações pertinentes à ligação, alterados pela execução da Ordem de Serviço (Marcar a ligação como cortada, alterar o N^o do Hidrômetro, registrar históricos e entre outros).

Artigo de Multa e Notificação

- O sistema deverá permitir o cadastro de artigos de notificação e/ou multa, contendo: número e data do decreto, valor da multa, prazo de pagamento, defesa e adequação e tipo de moeda;
- O sistema deverá aplicar artigos de notificação no evento da ordem de serviço e ao atingir o período de vencimento da defesa, o sistema, possa dispor de

ferramenta para gerar automaticamente novos eventos de fiscalização na ordem de serviço;

- O sistema deverá aplicar artigos de multa no evento da ordem de serviço e ao atingir o período de vencimento da defesa, o sistema, possa dispor de ferramenta para gerar automaticamente o carnê de multa integrado com sistema de faturamento para sua cobrança;
- O sistema deverá permitir ao seu usuário, consultar e imprimir carnês de multa para envio aos correios;

Encerramento de Ordens de Serviço

- Ao encerrar Ordem de Serviço (conforme Serviço selecionado) o sistema deve alertar sobre a cobrança automática do serviço;
- Ao encerrar Ordem de Serviço (conforme Serviço selecionado) o sistema deve gerar cadastro com geração de nova ligação, conforme dados preenchidos na referida Ordem de Serviço interagindo, inclusive com o Cadastro de Pessoas (Municípios);
- O sistema deve permitir a programação de Eventos de Ordem de Serviço individualmente ou em lote, a partir da própria Ordem de Serviço ou através de lista com opções de filtro, seja por data, serviço etc;
- O sistema deve permitir consultar quais Ordens de Serviço e Eventos estão programados em coletor e em qual etapa de execução o evento se encontra;
- O sistema deve permitir o armazenamento, visualização e exclusão de arquivos na Ordem de Serviço e Eventos nos formatos .jpg e .pdf.
- O sistema deve bloquear e/ou alertar (conforme parametrização) sobre campos em branco que devem ser preenchidos para encerramento de Eventos e Ordem de Serviço;
- O sistema deve permitir reativar a Ordem de Serviço quando a mesma for encerrada por equívoco.

Atualização de Versões do Sistema e/ou Coletores

- Quando houver a atualização do sistema, as Ordens de Serviço e eventos já programados não devem ser “perdidos” e, em necessidade de paralisação, realizá-lo em menor tempo, preferencialmente “fora” do horário comercial a fim de evitar prejuízo ao desenvolvimento das atividades da Autarquia.

5. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- O Sistema deverá possuir relatórios de todos os módulos do sistema, disponibilizando geração a qualquer tempo para acompanhamento das movimentações efetuadas e gerenciamento do órgão, conforme as características abaixo:
- Relatório histograma de consumo;
- Relatório referente ao faturamento por categoria contendo, no mínimo, as informações de: quantidade de ligações de água e de esgoto, quantidade de contas geradas, valor de água, valor de esgoto, valor dos serviços, valor das taxas, consumo real e faturado, quantidade de economias de água e de esgoto, ligações com e sem hidrômetro, quantidade de contas lançadas e não lançadas, quantidade de ligações e economias de água e esgoto ativas, quantidade de ligações cortadas.
- Relatório de ligações, economias e volume por categoria e faixa de consumo, podendo determinar as faixas de consumo para o relatório.
- Relatório demonstrativo de consumo, mostrando o consumo dos últimos 12 meses, média, categoria e economia de um conjunto de ligações.
- Relatório mostrando quantidades e valores das contas em aberto por vencimento, indicando valores de água, esgoto, serviços e taxas.
- Relatório mostrando quantidades e valores de faturamento e arrecadação. As informações de arrecadação deverão ser divididas por prazo de pagamento sendo até o vencimento, 30, 60, 90, 120 e com mais de 120 dias. As informações dos valores não arrecadados deverão ser subdivididas por categoria.
- Relatório dos maiores consumidores, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, endereço, leitura anterior e atual, hidrômetro, média, categoria, economia, consumo e valor da conta.
- Relatório referente ao faturamento, classificado por atividade, bairro ou por categoria, contendo, no mínimo as informações de: quantidade de ligações de água e esgoto, economias de água e esgoto, volume real e faturado, valor total.
- Relatório dos carnês gerados, cancelados, parcelados, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, data e valor.
- Relatório de parcelas de carnês pagas e em aberto, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, parcela, valor da parcela e valor pago.
- Relatório das contas agrupadas que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, data do agrupamento, referencia, valor de água, esgoto, serviços, taxas, multa, juros, correção e total da conta.
- Relatório das contas cadastradas em débito automático que não foram pagas, contendo, no

mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, referência, vencimento e valor.

- Relatório de débitos de água e esgoto detalhado, contendo, no mínimo, as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, situação da ligação, valor de água, esgoto, serviços e taxas, multa, juros e correção, valor total original, valor total corrigido e data de vencimento. Para este relatório deverão estar disponíveis, no mínimo: filtro por grupo, intervalo de contas, valor mínimo e máximo, vencimento inicial e final, categoria, quantidade de contas em aberto, quantidade máxima de devedores, logradouro e bairro.
- Relatório estatístico de notificações emitidas, contendo informações de quantidade e valor das emitidas, entregues, pagas, parceladas, canceladas, cortadas, religadas e outras informações.
- Relatório de hidrômetros cadastrados no sistema, com opção de selecionar os que estiverem em uso, parados, por tempo e por data de instalação, no mínimo com as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, número de ponteiros, última leitura, data de leitura e consumo.
- Relatório de hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- Relatório de contas referente à Portaria CAT56.
- Relatório de ligações com mais de uma categoria cadastrada.
- Relatório com informações sobre o cadastro de ligações, utilizando como filtro, no mínimo as informações de: situação da água, situação do esgoto, grupo, categoria, tipo de cobrança, logradouro, bairro, atividade, rota de leitura, quantidade de economias, tipo de ligação, benefício social, ligações excluídas. Este relatório deverá apresentar os principais dados das ligações selecionadas, podendo ser detalhado ou resumido.
- Relatório de logradouros cadastrados.
- Relatório de erros durante o cálculo das contas.
- Relatório das principais alterações efetuadas no sistema pelos funcionários, tais como: emissão de segunda via de conta, agrupamentos, parcelamentos, alteração de contas, estorno de parcelamentos e emissão de guias.
- Relatório dos parcelamentos em conta efetuados, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, contas parceladas, valor original das contas, valor parcelado.
- Relatório dos parcelamentos em conta efetuadas e em atraso.
- Relatório de serviços lançados e a lançar em contas contendo, no mínimo informações de: cdc, quantidade de parcelas, valor das parcelas, valor lançado, valor a lançar.
- Relatório de volumes alterados, mostrando as alterações efetuadas por contas, no consumo real e/ou faturado das contas.
- Relatório analítico e sintético de leituras efetuadas por leiturista e por horário das leituras efetuadas.

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

JOSELAINE ANDRÉIA DE GODOY STÊNICO

CHEFE DE DEPARTAMENTO DE APURAÇÃO DE DADOS

LUIS CARLOS LEVANDOSCKI
CHEFE DE DEPARTAMENTO DE FINANÇAS

CARLA CAROLINA COSTA DE FREITA FERRARI
CHEFE DE SETOR DE ATENDIMENTO

LAURINDA FERNANDES CAMACHO
CHEFE DE SETOR DE CONTROLE E PAGAMENTO

2 MÓDULO DE SISTEMA DE COLETA DE DADOS: LEITURA, CÁLCULO E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA

- Utilização de celular e impressora portátil;
- Referente à utilização do celular, deverá haver um aplicativo próprio para o registro das leituras de hidrômetros e ocorrências de leituras para realização do faturamento mensal do DAE;
- O aplicativo deverá permitir carregar uma ou mais rotas de leitura;
- A rota carregada no celular deve conter seu respectivo número, grupo, referência de leitura, quantidade de leituras a serem realizadas e quantidades de leituras lidas;
- O aplicativo permitirá a seleção do nome do leiturista e respectiva senha;
- O aplicativo permitirá a mudança de nome de leiturista a qualquer tempo, em qualquer rota de leitura;
- O aplicativo deve conter procedimento de pesquisa e consulta de posicionamento de usuários na rota por endereço, número do hidrômetro, identificação do usuário, identificação de rota e posição relativa do usuário na rota;
- O aplicativo registrará no celular para cada ligação de água: o CDC, endereço, hidrômetro e dígitos parciais da leitura anterior (2 primeiros dígitos), campo para digitação de leitura atual e seleção ou digitação de código de ocorrência;
- O aplicativo permitirá a captura de imagens (fotos) com vinculação direta ao CDC, quando selecionado determinado código de ocorrência;
- As fotos registradas durante a realização da rota de leitura deverão estar disponíveis junto ao sistema comercial para consulta e impressão. O descarregamento das mesmas deverá ser automatizado;
- O aplicativo fará procedimento de validação da leitura, identificando se está acima ou abaixo de 30% do consumo do imóvel, se assim o estiver, obrigatoriamente, fará o usuário redigitar a leitura de modo que se confirme a leitura digitada, assim como tornará obrigatório o registro fotográfico;
- Após validação da leitura, o aplicativo fará o cálculo dos valores baseado no consumo, categoria e economia de acordo com legislação vigente, ou seja, o processamento de leituras de hidrômetros, cálculo e emissão das contas de

água, esgoto e serviços deverá estar de acordo com a estrutura tarifária do DAE;

- O processamento do cálculo das faturas será realizado de modo simultâneo, ou seja, imediatamente após a coleta da leitura no aplicativo e a fatura de água será impressa logo na sequência (leitura com emissão simultânea de contas), utilizando impressora portátil térmica direta sem fio, comunicação via Bluetooth;
- As contas de água, esgoto e serviços, deverão ser providas com código de barras FEBRABAN e Pix QR Code.
- O aplicativo deverá estar preparado para que as contas de água incluam mensagens de débito de contas anteriores, notificações de corte de débitos de acordo com a Resolução ARES/PCJ nº50 de 28 de fevereiro de 2014, assim como a emissão da declaração de quitação anual de débitos na referência abril de cada ano, conforme Lei Federal 12.007/2009, com texto a ser fornecido pelo DAE.
- O aplicativo deverá estar preparado para que as contas de água incluam o resíduo de substituição de hidrômetro em metros cúbicos, mensagem de alto consumo para casos acima de 30% acima da média e avisos de interesse do DAE. Nos casos de condomínios, deve-se registrar o consumo do hidrômetro principal e consumo residual (consumo da área consumo);
- O aplicativo deverá estar preparado para realização de procedimento de cálculo de condomínios, com aplicação de taxa de rateio de consumo;
- O aplicativo deverá estar preparado para realização de procedimentos de cálculos diferenciados, tal como desconto para condomínio do responsável. Nesta opção o cálculo é efetuado individualmente, porém para cálculo da ligação principal, deve-se descontar da mesma, o consumo total dos secundários;
- As leituras realizadas em campo devem ser transmitidas em tempo real, via GPRS, protegendo os dados coletados contra as eventuais perdas, devido a travamento do computador móvel ou outros motivos quaisquer;
- Na tela do celular, deve-se ter o indicativo de que as leituras realizadas foram, de fato, transmitidas, assim como o módulo de leitura deve permitir tal consulta, indicando, portanto, que todas as leituras realizadas em campo foram descarregadas ao sistema comercial;

- O Sistema de coleta de dados de leitura e faturamento deverá, portanto, ser totalmente integrado ao Sistema de Faturamento/Comercial;
- Procedimento de descarga dos dados coletados e faturados em campo, para o Sistema de Faturamento/Comercial poderá ser realizado via Wi-fi e rede móvel de dados;
- O Sistema deverá, a cada leitura registrada, armazenar as coordenadas geográficas (latitude e longitude), provenientes do recurso de GPS contido no celular. Esta funcionalidade deverá ser parametrizada e registrada no sistema comercial.

JOSELAINE ANDRÉIA DE GODOY STÊNICO
CHEFE DE DEPARTAMENTO DE APURAÇÃO DE DADOS

3 MÓDULO PORTAL DE GERENCIAMENTO RASTREAMENTO DE SERVIÇOS

Características

O Sistema deverá possuir recursos para visualização dos smartfones especializados em mapa na tela de gerenciamento em tempo real;

Deverá permitir a visualização total e simultânea dos smartfones rastreados;

Deverá possibilitar a configuração de agrupamento de smartfones/equipes por centros de custos, onde as equipes só serão visíveis aos gestores de cada centro de custo;

Deverá filtrar os tipos de serviços por centros de custos e enviar Ordens de Serviço somente para as equipes vinculadas a eles;

Deverá permitir o envio de Ordens de Serviços para um smartfone selecionado, onde ao receber a OS o smartfone deverá emitir notificação com controle de reconhecimento do recebimento;

Deverá possibilitar a visualização da Ordem de Serviço atual do agente e foto inicial;

Possuir quantia de acessos simultâneos ilimitados.

Este sistema deverá estar capacitado para armazenar o trajeto efetuado pelas equipes que detém os smartfones, em banco de dados. De forma a poder reproduzi-lo a qualquer momento.

VANDERLEI DO AMARAL

CHEFE DE DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4 SISTEMA DE EXECUÇÃO DE ORDENS DE SERVIÇO SMARTPHONE

Características:

1. A solução deverá ser voltada para coletores de dados ou smartphones em serviços de campo. Os equipamentos deverão ter sistema operacional compatível com Android 6 ou superior para atendimento do software e deverão ser fornecidos pela contratada, inclusive com o plano de dados móveis para execução das ordens de serviço externas.

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

2. Tipo do Serviço;
3. Gravidade/Intensidade do problema;
4. Endereço;
5. Data e Hora de Chegada ao local;
6. Data e hora de conclusão da tarefa;
7. Campo com opções preestabelecidas para solução do Serviço;
8. Campo com opções preestabelecidas para não execução do Serviço;
9. Campo com opções preestabelecidas para o local (rede, cavalete, etc.) da manutenção;
10. Inclusão de serviços complementares como calçada, recapeamento, etc.;
11. Controle de materiais utilizados;
12. Controle de Equipamentos utilizados;
13. Controle de mão de obra utilizada;
14. Foto antes, durante e depois da manutenção;
15. Informação de reincidência dos serviços gerados por Ligação;
16. Número do hidrômetro e lacres no local com opção de leitura pelo código de barras do coletor;
17. Coordenada GPS do local do serviço;
18. Deverá possuir recurso de captura de assinatura do consumidor.
19. Recurso para indicar quais os serviços novos que deverão ser executados pela ordem de serviço.
20. Deverá estar preparado para a recepção de novas Ordens de Serviço, via Internet.
21. Deverá estar preparado para o envio de Ordens de Serviço para o servidor principal, via Internet.
22. Deverá permitir a geração de notificação ou multa para a ordem de serviço

através da múltipla seleção de artigos cadastrados no sistema de atendimento ao cidadão com impressão simultânea.

23. O sistema deverá filtrar as ordens de serviço por logradouro, bairro, realizadas, e não realizadas

24. 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.

25. Sistema e relatórios com o IORC e IORD;

26. Utilização de campos dinâmicos no app coletor de ordens de serviços com informações personalizadas de acordo com cada serviço/setor;

FLAMARION STEFANO CABRAL

CHEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS DE APOIO

5 SISTEMA DE AGÊNCIA VIRTUAL DE SERVIÇO E SANEAMENTO

Características:

Para o atendimento da municipalidade, via Internet, o sistema deverá disponibilizar uma agência virtual, facilitando o acesso às informações e serviços oferecidos pelo DAE

Deverá ser acessada através de links localizados no site principal do Serviço Autônomo de Água e Esgoto

Para uso interno, o sistema também deverá estar disponível a quaisquer computadores na rede, possibilitando aos mesmos acessá-lo, via intranet, usufruindo de seus recursos, tais como consultas e emissão de 2ªs vias.

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

1. A Agência Virtual deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, de onde obterá as informações necessárias para prover os serviços propostos.
2. Este módulo deverá utilizar técnica "responsive", ou seja, os componentes de uma tela deverão se ajustar automaticamente quando a mesma é apresentada em dispositivos de tamanhos diferentes, tais como: smartfone e tablet.
3. O Sistema deverá permitir os seguintes serviços, utilizando-se de tecnologia "WEB" referente ao sistema de Saneamento:
4. Emissão de 2ª via de contas.
5. Emissão de 2ª via de carnês, inclusive referentes à dívida ativa
6. Possibilitar ao cliente, a visualização do código de barras do respectivo débito, para que ele efetue o pagamento via Internet.
7. Possibilitar Exibição, na página inicial, da existência de débitos em aberto.
8. Exibição de outros cadastros vinculados ao CPF autenticado na agência.
9. Atualização dos Valores de Parcela de Carnês, permitindo ao cliente adicionar juros, multa e correção monetária até a data atual.
10. Opção para reportar problemas referentes à Agência.

11. Emissão de extrato de débitos.
12. Emissão de certidão negativa de débitos.
13. Autenticação da certidão negativa de débitos.
14. Envio por e-mail das 2ª vias de contas, carnês de dívida ativa, certidão negativa e extrato de débitos.
15. Representação gráfica do histórico de consumo, possibilitando a exibição de 12, 18 ou 24 meses.
16. Consulta de Processos / Protocolo com histórico da tramitação.
17. Cadastro de E-mail.

Solicitação de serviços, através da abertura de chamados integrado com Sistema de Gerenciamento de Serviço. Exemplo de tais serviços:

18. Religação (Taxas e Serviços),
19. Ligação nova,
20. Reativação de Ligação,
21. Registro de Falta d'água e Vazamentos,
22. Segunda via do contrato de Adesão,
23. Alteração de Titularidade,
24. Atualização Cadastral,
25. Pedido de cancelamento e Inativação.
26. Possibilidade de consulta de Posições de Chamados.
27. Possibilitar ao cliente, a atualização de seu respectivo CPF/CNPJ integrado com Sistema de Gerenciamento de Serviço.
28. Possibilitar ao cliente, consultar o status de Ocorrência gerada no software de App do Cidadão, por ele gerada.
29. Possibilitar a consulta à tabela de preços, em função da categoria e faixas de consumo.
30. Possibilitar que o cliente realize, através de uma simulação, a visualização de uma conta (água e esgoto), em função de categoria, economias e consumo informados.
31. Possibilitar a criação de protocolo de solicitação de serviços prestados pela ouvidoria, conforme seguinte detalhamento:
32. Definição de tipo de solicitações: Reclamação, elogio, sugestão entre outros.
33. Realizar cadastro prévio e validação do CPF/CNPJ
34. Possibilitar anexar documentos.
35. Gerar numeração sequencial de protocolo da ouvidoria integrado com Sistema de Protocolo.

36. Gerar alerta de pendência de recebimento no departamento de Ouvidoria.
37. Enviar ao munícipe e-mail de confirmação com o número de protocolo.
38. Permitir realizar consulta de protocolo da ouvidoria, obter histórico da tramitação e situação do protocolo.
39. O sistema deverá disponibilizar o acesso às imobiliárias, e corretores com os respectivos imóveis administrados.
40. Permitir a solicitação de nova ligação para sua administração, dispondo de todos os recursos da agência virtual, o acesso as imobiliárias deverá ser através de usuários e senhas cadastrados previamente na agência virtual.

VANDERLEI DO AMARAL

CHEFE DE DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6 APP DO CIDADÃO

Características:

1. Este aplicativo deverá permitir ao munícipe, identificado ou não, registrar ocorrências diversas referentes do município e dispor de todas as funcionalidades descritas no portal da agência virtual, a partir do smartfone
2. O recurso deverá ser desenvolvido na forma de um programa a ser carregado no smartfones com sistema operacional IOS e Android do munícipe
3. O atalho criado no telefone celular deverá ter a logomarca do órgão contratante.
4. A empresa governamental poderá incluir textos explicativos na tela inicial do aplicativo.
5. O sistema permitirá que o usuário selecione uma determinada ocorrência, que identifica o problema reportado (exemplo: vazamento de água e Esgoto entre outros.), previamente definido e armazenado em uma tabela de apoio, preenchida pelo responsável do sistema.
6. O aplicativo deverá capturar automaticamente, a localização do munícipe, se o equipamento possuir GPS e o mesmo estiver ativado. Caso contrário, deverá permitir que o munícipe digite o endereço da ocorrência.
7. O aplicativo deverá permitir ao munícipe, a digitação de uma observação a respeito da ocorrência.
8. O recurso deverá possibilitar ao munícipe, capturar uma fotografia ou escolher da galeria de fotos, o objeto da ocorrência.
9. Ao encerrar a operação, estas informações deverão ser transmitidas para um endereço IP previamente definido e configurado no aplicativo.
10. Gerar numeração sequencial de ocorrências integrado com Sistema de Atendimento ao cidadão.

FLAMARION STEFANO CABRAL

CHEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS DE APOIO

7 SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DA ÁGUA

Características:

Este sistema terá como objetivo fazer o controle da Estação de Transbordo de Resíduos Sólidos Urbanos Úmidos e Secos, Resíduos de Serviço de Saúde e outros controles relacionados a temática e deverá ter no mínimo as seguintes características:

1. Deverá possuir cadastro da estação de tratamento (ETA).
2. Deverá possuir cadastro dos pontos de distribuição.
3. Deverá possuir cadastro de pontos de rede.
4. Deverá possuir cadastro das bombas, filtros e decantadores utilizados.
5. Deverá possuir cadastro de operadores do sistema.
6. Deverá possuir Tela de lançamento das análises físico-químicas e bacteriológicas, oferecendo barra de alerta dos indicadores fora da faixa permitida.
7. Deverá permitir configuração que dê permissão ou não aos operadores, visualizarem os lançamentos das análises físico-químicas já lançadas no sistema.
8. Deverá emitir relatório diário, mensal e anual da água utilizada na manutenção da ETA, tempo gasto na limpeza de filtros, e decantadores.
9. Deverá emitir relatório mensal de qualidade da água.
10. Deverá informar o tempo de carreira dos filtros.
11. Deverá possuir tela com Links Úteis.
12. Deverá gerar registro de Log em todas as ações no sistema.
13. Cadastro de laboratórios.
14. Controle de fluxo de análise.
15. Geração de ordens de serviço para coleta.
16. Emissão de etiquetas para coleta.
17. Permitir lançamento de imagens no ato de coleta das análises.

CLAUDOALDO VIANA DOS SANTOS

CHEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERAÇÃO DE ÁGUA

8 SERVIÇO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM, COM GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS E BACKUP

Características dos serviços

Serviços hospedados em datacenter profissional, contendo toda a infraestrutura para executar as mais diversas visões criadas pela Administração, com a seguinte configuração mínima:

1. O provedor de infraestrutura de computação em nuvem bem como os serviços oferecidos por ele deverá estar em conformidade com a LGPD.
2. Os datacenters deverão ser operados em conformidade com as diretrizes do Tier III+ do Uptime Institute.
3. Os datacenters 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.
4. Os datacenters deverão possuir rotinas de backup do banco de dados, para satisfazer as necessidades de segurança.
5. A contratada deverá disponibilizar backup completo da base dados sempre que solicitado pela contratante.
6. 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.

VANDERLEI DO AMARAL

CHEFE DE DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO B – PROVA DE CONCEITO

PROVA DE CONCEITO ITENS OBRIGATÓRIOS

1 – DOS REQUISITOS GERAIS OBRIGATÓRIOS DOS SISTEMAS

1.1 – DA TECNOLOGIA E DA OBRIGATORIEDADE DE INTEGRAÇÃO

Objetivo: Não permitir redundância, duplicação e inconsistência de dados, retrabalho e manter a integridade, eficiência, e interoperabilidade das informações básicas, bem como proporcionar maior transparência.

REQUISITOS ESTRUTURAIS E DE INTEGRAÇÃO		Obrigatório
1	Os sistemas integrantes deste termo de referência, deverão ter a opção de operar de forma Híbrida, Parte do sistema poderá ser desktop e parte poderá ser Web, salvo os sistemas para atendimento aos munícipes, este deverá estar desenvolvido em linguagem web.	SIM
2	Para os Sistemas que operarem em plataforma Web, acessados por usuários (funcionários do DAE) em ambiente Intranet ou por munícipes na Internet nos produtos que tiverem esse requisito. Deverão permitir seu acesso por qualquer equipamento com sistema operacional Windows ou Linux nos principais navegadores web disponíveis gratuitamente (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge).	SIM
3	Os sistemas deverão possuir mecanismo de configuração de permissões, cujo objetivo é determinar a restrição de acesso do usuário aos recursos dos sistemas, em função do perfil administrativo ao qual pertence.	SIM
4	Os sistemas deverão ser multiexercícios. O usuário poderá acessar as informações de exercícios diferentes, simplesmente selecionando-os nas telas correspondentes do sistema. Ou seja, não deverá ser necessário sair do sistema para acessar um outro exercício;	SIM
5	Os sistemas devem permitir a visualização de relatórios em tela antes de sua impressão.	SIM
6	Os relatórios devem possuir recursos para serem salvos, no mínimo nos formatos PDF e XLS;	SIM
7	O sistema deverá possuir histórico (log) de todas as operações efetuadas por usuário /IP (alterações, inclusões, exclusões) permitindo sua consulta e impressão, para auditoria;	SIM
8	Demonstre em tela e relatório a auditoria de todas as operações efetuadas por usuário do sistema (alterações, inclusões e exclusões).	SIM
9	Os sistemas deverão ser multiusuários podendo mais de um usuário trabalhar, simultaneamente numa mesma tarefa, com total integridade dos dados;	SIM
10	Os relatórios do sistema devem ter a possibilidade de personalização de layout e impressão de brasões/logotipos da contratante, conforme disponibilizado pela mesma.	SIM
11	Deverá haver disponibilidade de inclusão do arquivo de imagem referente aos brasões/logotipos em repositório, de forma que os relatórios a serem impressos utilize esta imagem, sem necessidade de replicação da mesma para cada relatório.	SIM

12	Os sistemas deverão possuir mecanismos que permitam fazer a atualização automática dos programas à medida que forem geradas novas versões.	SIM
13	A licitante vencedora deverá disponibilizar software com tecnologia web-based, 24 horas por dia, para atendimento de solicitações de manutenção e desenvolvimentos nos sistemas e módulos.	SIM
14	O software de atendimento web-based deverá contemplar todos os sistemas e serviços disponibilizados pela licitante vencedora e deverá manter registro de todas as solicitações, encaminhamentos, respostas e soluções aos problemas dos usuários durante a vigência do contrato.	SIM
15	O software web-based deverá disponibilizar total liberdade para a abertura de solicitações de suporte técnico, de qualquer natureza, dentro do escopo do presente Termo de Referência.	SIM
16	A solução em nuvem deve possuir certificações ISO 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.	SIM
INTEGRAÇÃO COM SISTEMA DE SANEAMENTO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS		Obrigatório
17	Permitir ao usuário, parametrizar por objeto a abertura da ordem de serviço no módulo de gerenciamento de serviço, a geração poderá ser durante a criação ou tramitação do documento. Quando a ordem de serviço for gerada durante a tramitação, permitir vincular o local de tramitação autorizado.	SIM
18	Permitir acessar o documento e listar a respectiva ordem de serviço integrada.	SIM
19	Permitir a utilização das informações cadastrais armazenadas pelo sistema de saneamento básico, através da consulta do CDC de execução (código do contribuinte), listando: logradouro, bairro, CEP, hidrômetro, testada, setor, quadra e lote.	SIM

ANEXO III - MODELO PROPOSTA FINAL

Pregão Eletrônico nº 36/2024 – Contratação de empresa para locação de programas de computador (Softwares) e serviços, abrangendo instalação, implantação, treinamento e manutenção da Solução Integrada de Gestão.

Razão Social:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:
Dados Bancários:
Responsável pela assinatura do Contrato:
CPF:
RG:
e-mail comercial:
e-mail pessoal:
Administrador (sócio ou não):

PROPOSTA

Integra a presente proposta comercial o Estudo Técnico Preliminar (Anexo I) e Termo de Referência (Anexo II) do edital da licitação em referência, a qual a licitante(nome da empresa) DECLARA ter plena ciência e conhecimento, comprometendo-se a cumprir suas determinações e características fielmente para a execução do objeto contratual.

Os preços estão com todos os tributos incidentes e demais despesas diretas e indiretas, incluídos nos mesmos.

Os serviços ofertados atendem todas as especificações exigidas no Termo de Referência – Anexo II deste Edital.

		Unid	Qtd	Valor Unitário	Mensal	Total
1	Treinamento	Hr.	100	R\$ 225,00	-	R\$ 22.500,00
2	Conversão de Dados	Sv.	1	R\$ 89.000,00	-	R\$ 89.000,00
3	SISTEMA COMERCIAL (faturamento, arrecadação e Dívida Ativa, Atendimento ao Cliente e Gerenciamento de Ordens de Serviços)	Mês	60	R\$ 32.408,67	R\$ 32.408,67	R\$ 1.944.520,20
4	Sistema de Coleta de Dados – Leitura, Cálculo e Impressão Simultânea de Conta de Água e Notificações	Un.	1200	R\$ 880,91	R\$ 17.618,20	R\$ 1.057.392,00
5	Portal de Gerenciamento Rastreamento de Ordens de Serviço	Mês	60	R\$ 7.500,00	R\$ 7.500,00	R\$ 450.000,00
6	Sistema de Execução de Ordens de ServiçoSmartphone	Un.	3600	R\$ 325,84	R\$ 19.550,40	R\$ 1.173.224,00
7	Sistema de Agência Virtual de Serviço e Saneamento	Mês	60	R\$ 2.839,00	R\$ 2.839,00	R\$ 170.340,00
8	App do Cidadão	Mês	60	R\$ 1.805,00	R\$ 1.805,00	R\$ 108.300,00
9	Sistema de Gestão da Qualidade da Água	Mês	60	R\$ 5.750,00	R\$ 5.750,00	R\$ 345.000,00
10	Serviço de Hospedagem e Nuvem	Mês	60	R\$ 15.408,09	R\$ 15.408,09	R\$ 924.485,40

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias.

Nome: / RG: Cargo:

Data: / Telefone/Fax:

OBS:

As informações referentes a empresa solicitadas neste modelo de proposta, somente deverão ser enviadas pela empresa vencedora da licitação, na proposta final ajustada.

Na proposta inicial, a empresa não pode ser identificada.

Assinado por 9 pessoas: VANDERLEI AMARAL, FLAMARION STERNO CABRAL, LAURINDA FERNANDES SAMACHO, CLAUDIO ALDO VIANEZA DOS SANTOS, JOSELAINE ANDRÉIA DE GODOY STENICO, LEVANDOSCKI, LAERSON ANDIA JUNIOR, DEUSDEDIT JESUS GUARDA e CARLA CAROLINA COSTA DE FREITAS PEREIRA. Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://daesbo.1doc.com.br/verificacao/4808-661D-996F-F111>



ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO

Contrato nº

Processo Administrativo:

Pregão Eletrônico nº

Regime de Execução: Empreitada por preços unitários

Objeto: Contratação de empresa para locação de programas de computador (Softwares) e serviços, abrangendo instalação, implantação, treinamento e manutenção da Solução Integrada de Gestão.

Em observância às disposições da Lei nº 14.133/21 e demais legislação aplicável, as partes a seguir qualificadas, e, ao final, assinadas, firmam o presente contrato, conforme documentos constantes no Pregão Eletrônico nº 36/2024 que ficam fazendo parte integrante deste ajuste, conforme cláusulas e condições seguintes:

CONTRATANTE: DAE - Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara d'Oeste, com sede neste Município na Rua José Bonifácio, 400, pessoa jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ sob n.º 54.010.863/0001-79, doravante denominado simplesmente "CONTRATANTE", neste ato representada pelo seu Diretor Superintendente, LAERSON ANDIA JUNIOR, portador do RG nº 10.719.976 e CPF nº 041.900.398-37.

CONTRATADA:, pessoa jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ sob nº, com sede no Município, no Estado, na, doravante denominada simplesmente "CONTRATADA", neste ato representada por, (cargo)....., portador do RG nº e CPF nº.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

LOTE	Especificações	Valor Unitário	Valor Total
.....			

- 1.1 Fazem parte integrante do presente contrato o Edital de Pregão Eletrônico nº 36/2024 seus anexos e a proposta apresentada pela “CONTRATADA”.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1 O prazo de vigência da contratação dos serviços será de 05 (cinco) anos, contados a partir da data da última assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/21.
- 2.2 A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
- 2.2.1 Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2 Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3 Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4 Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5 Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 2.2.6 O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.3 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

- 2.4 O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E DO PAGAMENTO

- 3.1 O valor total do presente contrato é de R\$ (.....), onerando as fichas orçamentárias nº 470 e 471; Categoria Econômica 3.3.90.39.00 e 3.3.90.40.00; Funcional Programática 17.122.0002.2.338; Unidade Orçamentária 03.01.01 e Audep 3948, 4016 e 4099, suplementadas se necessário.
- 3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação. valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.
- 3.3 Após a conversão total dos dados, a contratada deverá emitir a nota fiscal referente ao valor total da conversão.
- 3.3.1 Caso a licitação seja vencida pela empresa que atualmente presta os serviços ao DAE, a conversão de dados não será necessária e o valor correspondente a conversão não será pago.
- 3.4 Após a realização dos treinamentos, poderá ser emitida a nota fiscal referente ao total de horas utilizadas.
- 3.4.1 Caso a licitação seja vencida pela empresa que atualmente presta os serviços ao DAE, só serão realizados e pagos os treinamentos referentes a novos módulos contratados.
- 3.5 Mensalmente, deverá ser emitida a nota fiscal referente aos módulos utilizados.
- 3.6 Além da nota enviada ao gestor do contrato, a empresa deverá também, encaminhar sua nota fiscal eletrônica, juntamente com o respectivo arquivo XML, para o e-mail: almoxarifado@daesbo.sp.gov.br.
- 3.7 Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias após a efetiva entrega da Nota

Fiscal, mediante TED (Transferência eletrônica disponível) no banco, agência e conta com o mesmo CNPJ, desde que tenha sido atestada a entrega do objeto.

- 3.8 Deverão constar do documento fiscal o número do Pregão, o Banco, o número da conta corrente e a agência bancária, sem os quais o pagamento ficará retido por falta de informação fundamental.
- 3.9 No ato do pagamento, o DAE reterá a importância referente ao ISSQN, recolhendo-a aos cofres municipais, conforme previsto no Código Tributário Municipal; os valores de INSS incidentes sobre a ata oriunda desta licitação, conforme disposição da legislação federal pertinente, bem como o Imposto de Renda previsto na Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil 1.234/2012.
- 3.9.1 Os fornecedores e prestadores de serviços cujos pagamentos não estejam sujeitos à retenção do IR na fonte deverão apresentar junto a nota fiscal declaração especificada nos Anexos II, III e IV da Instrução Normativa nº 1.234/2012.
- 3.10 Para efetivação do pagamento, a contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, prova de regularidade perante a previdência social e o fundo de garantia por tempo de serviço.
- 3.11 Se forem constatados erros no documento fiscal, suspender-se-á o prazo de vencimento previsto, voltando o mesmo a ser contado a partir da apresentação dos documentos corrigidos, sem qualquer acréscimo.
- 3.12 Em caso de atraso nos pagamentos, estes serão atualizados financeiramente “pro rata dies”, pelo índice IPC-FIPE, de acordo com a legislação pertinente, em vigor na data do efetivo pagamento.
- 3.13 O DAE poderá deduzir da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pelo licitante vencedor.

CLÁUSULA QUARTA - DO REAJUSTE

- 4.1 Todos os preços propostos serão mantidos fixos e irrevogáveis durante o período de 12 (doze) meses da data do orçamento estimado.
- 4.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os

preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do IPC-FIPE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

4.2.1 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

4.2.2 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

4.3 O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 5.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 5.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 5.3 Assegurar o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados, aos locais onde irão executar suas atividades.
- 5.4 Prestar as informações necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos.
- 5.5 Convocar reuniões periódicas para discutir necessidades, serviços e dar retorno sobre prestação dos serviços.
- 5.6 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 5.7 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 5.8 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

- 5.9 Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 5.10 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 5.10.1 A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período
- 5.10.2 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês.
- 5.11 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados
- 5.12 Demais obrigações constantes no item 10.1 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 6.2 Tratar como confidenciais, informações e dados contidos no Sistema da Contratante, guardando total sigilo perante terceiros.
- 6.3 Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato.
- 6.3.1 A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

- 6.4 Preservar e manter a CONTRATANTE isenta de todas as reivindicações, responsabilizando-se, expressamente, pelos acidentes que ocorrerem com seus empregados, pela organização e pagamento dos salários em dia, pelo cumprimento das leis fiscais, trabalhistas, previdenciárias e securitárias, e pelo recolhimento dos encargos sociais.
- 6.5 Garantir todo o serviço realizado dentro do prazo contratual.
- 6.6 Participar de reuniões mensais ou quando convocados pela CONTRATANTE para assuntos referentes ao objeto desse contrato.
- 6.7 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 6.8 Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.
- 6.9 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados
- 6.10 Responder pelos danos materiais ao patrimônio do DAE ou de terceiros, eventualmente causados por negligência, imprudência ou imperícia de seus empregados, devendo repor, nas mesmas condições, o objeto danificado.
- 6.11 Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 6.12 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

- 6.13 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, às informações e documentos relativos à execução dos serviços.
- 6.14 Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.
- 6.15 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 6.16 Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação e qualificação técnica exigidas na licitação, devendo ainda, informar, qualquer alteração que possa afetar o cumprimento do contrato.
- 6.16.1 Quando da solicitação de comprovação das condições de habilitação, a Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias para envio.
- 6.17 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));
- 6.18 Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));
- 6.19 Manter isenção e confidencialidade sobre quaisquer informações ou dados inerentes aos serviços objeto desse contrato ou sobre qualquer outro assunto de responsabilidade da CONTRATANTE. Todo e qualquer assunto nesses termos devem ser tratados exclusivamente com o gestor do contrato ou pessoa designada por ele. A CONTRATADA pode se pronunciar, somente se expressamente autorizada.
- 6.20 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto

inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

- 6.21 Assinar conjuntamente com o contrato e solidariamente com a Contratante o Termo de Ciência e Notificação sujeito a remessa ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
- 6.22 Cumprir integralmente todos os anexos do edital.
- 6.23 Demais obrigações constantes no item 10.2 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 7.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.
- 7.2 No recebimento e aceitação dos serviços serão observadas, no que couber, às disposições contidas no artigo 140 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

- 8.1 Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:
 - a) Der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) Der causa à inexecução total do contrato;
 - d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

- f) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1 **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

8.2.2 **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

8.2.3 **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

8.2.4 **Multa:**

8.2.4.1 Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

8.2.4.2 Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 8.1, 30% do valor do Contrato.

8.2.4.3 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 8.1, de 25% do valor do Contrato.

8.2.4.4 Para infração descrita na alínea “b” do subitem 8.1, a multa será de 20% do valor do Contrato.

8.2.4.5 Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 8.1, a multa será de 15% do valor do Contrato.

- 8.2.4.6 Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 8.1, a multa será de 10% do valor do Contrato.
- 8.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 8.4 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 8.4.1 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 8.4.2 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 8.4.3 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 8.5 A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.6 Na aplicação das sanções serão considerados os elementos previstos no art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021.
- 8.7 Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

- 8.8 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 8.9 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 8.10 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](#).
- 8.11 Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

CLÁUSULA NONA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 9.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 9.2 O contrato poderá 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.

9.3 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

9.3.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

9.3.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

9.4 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

9.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

9.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

9.4.3 Indenizações e multas.

9.5 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).

9.6 O contrato poderá ser extinto:

9.6.1 Caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.6.2 Caso se constate que a pessoa jurídica contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES

- 10.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 10.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 10.3 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 10.4 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 PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

- 12.1 As partes contratantes elegem, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca de Santa Bárbara d'Oeste, para dirimir questões que eventualmente as partes não consigam resolver por mútuo consenso, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).
- 12.2 E, por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, na presença das testemunhas abaixo:

DAE - SANTA BÁRBARA D'OESTE
LAERSON ANDIA JUNIOR
DIRETOR SUPERINTENDENTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS

ANEXO V – TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

CONTRATADA:

CONTRATO nº:

OBJETO:

ADVOGADO: Palamede de Jesus Consalter Júnior

OAB:

E-mail:

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 extraído 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 nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, 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 nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2 Damos-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.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

LAERSON ANDIA JUNIOR
DIRETOR SUPERINTENDENTE
CPF:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

LAERSON ANDIA JUNIOR
DIRETOR SUPERINTENDENTE
CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

LAERSON ANDIA JUNIOR

DIRETOR SUPERINTENDENTE

CPF:

PELA CONTRATADA:

Nome

Cargo

CPF

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

LAERSON ANDIA JUNIOR

DIRETOR SUPERINTENDENTE

CPF:

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome

Cargo

CPF

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

Nome

Cargo

CPF

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATOS IMPEDITIVOS

AO

DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____.

**A EMPRESA, COM SEDE
NO ENDEREÇO,
Nº....., CNPJ Nº, DECLARA, SOB AS
PENAS DA LEI:**

- a) Que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- b) Que não possui, em seu quadro de pessoal, nem utilizará na prestação dos serviços, empregado(s) com idade inferior a 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e inferior a 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º, da Constituição Federal de 1988 (Lei nº 9.854/99).
- c) Que não possui 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;
- d) Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.
- e) Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

Se microempresa ou empresa de pequeno porte

- f) Declaração subscrita por representante legal do licitante afirmando o seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e que no ano-calendário de realização da licitação, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

Local e data:

Assinatura do Responsável pela Empresa

(Nome Legível/ Cargo/ Carimbo do CNPJ)



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 48C8-661D-996F-F111

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ VANDERLEI AMARAL (CPF 110.XXX.XXX-08) em 31/10/2024 09:07:14 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ FLAMARION STEFANO CABRAL (CPF 251.XXX.XXX-22) em 31/10/2024 09:19:35 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LAURINDA FERNANDES CAMACHO (CPF 123.XXX.XXX-70) em 31/10/2024 09:56:44 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ CLAUDOALDO VIANA DOS SANTOS (CPF 262.XXX.XXX-12) em 31/10/2024 10:02:10 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ JOSELAINE ANDRÉIA DE GODOY STÊNICO (CPF 324.XXX.XXX-78) em 31/10/2024 12:43:10 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LUIS CARLOS LEVANDOSCKI (CPF 078.XXX.XXX-78) em 31/10/2024 15:24:26 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LAERSON ANDIA JUNIOR (CPF 041.XXX.XXX-37) em 31/10/2024 15:24:49 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ DEUSDEDIT JESUS GUARDA (CPF 016.XXX.XXX-16) em 31/10/2024 16:21:37 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: AC VALID RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)



CARLA CAROLINA COSTA DE FREITA FERRARI (CPF 410.XXX.XXX-94) em 31/10/2024 16:33:59
(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://daesbo.1doc.com.br/verificacao/48C8-661D-996F-F111>