

PROCESSO LICITATÓRIO nº 045/2026
PREGÃO ELETRÔNICO

PREÂMBULO

O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Brusque – SAMAE, pessoa jurídica de direito público, situado na Rua Doutor Penido, 297, Centro, cidade de Brusque, Estado de Santa Catarina, neste ato representado pelo seu Diretor Presidente, abaixo assinado, torna público que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei n. 14.133/2021, Lei Complementar n. 123/2006 e alterações e Decreto Municipal n. 9.430/2023 e ainda de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. OBJETO: Contratação de solução integrada de gestão (sistema comercial e operacional) destinada ao Serviço Municipal de Água e Esgoto de Brusque — SAMAE, abrangendo os módulos de gestão comercial, atendimento ao usuário, faturamento, arrecadação, obras e engenharia, cadastro técnico e operações, contemplando a implantação e parametrização do sistema, migração de dados do sistema legado, integração entre todos os módulos, treinamento dos servidores e colaboradores, e suporte técnico e garantia (hospedagem na modalidade SaaS), de acordo com as condições estabelecidas no Anexo I e demais elementos deste Edital.

1.1. CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

1.2. MODO DE DISPUTA: ABERTO

1.3. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R\$ 248.100,00 (Duzentos e Quarenta e Oito Mil e Cem Reais)

1.4. PROCESSO REQUER A APRESENTAÇÃO DE DATASHEET OU CATÁLOGO TÉCNICO: Não

1.5. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: A despesa resultante desta Licitação ocorrerá à conta de DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA do exercício de 2026, consignadas no:

80.001.0004.0122.0300.2291.333904006000000000.275370000003

1.6. RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTO: ATÉ 23h:59min do 21/08/2026.

1.6.1. A impugnação ao Edital e/ou pedido de esclarecimento poderá ser feita, por qualquer interessado, até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura das propostas, conforme dispõe art. 164 da Lei 14.133/2021, mediante documento formalizado e apresentado EXCLUSIVAMENTE POR MEIO DO SISTEMA PROVEDOR no endereço eletrônico <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

1.6.2. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal, subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo licitante, e/ou não motivadas.

1.6.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial, no endereço <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame e vinculará os participantes e a administração.

1.7. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO: das 08h:30min do dia 11/08/2026 às 08h:00min do dia 26/08/2026.

1.8. INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 08h:15min do dia 26/08/2026.

1.9. REFERÊNCIA DE TEMPO: Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF.

1.10. ENDEREÇO: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.portaldecompraspublicas.com.br.

1.11. Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos diretamente para a página eletrônica www.portaldecompraspublicas.com.br.

1.12. O servidor terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua



elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos neste edital; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído à Autoridade Superiora e propor a homologação.

1.13. PREFERÊNCIA ME/EPP: NÃO

1.13.1. Justifica-se a não observância do artigo 48, III da Lei Complementar n. 147/2014, em razão de que o processo não deve perder seu objeto principal que é obter a proposta mais vantajosa à Administração, mediante ampla competitividade, a teor do inciso III, do artigo 49 da LC 123/2006 e de acordo com o artigo 3º, inciso III da lei municipal 3784/2014.

1.14. TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICRO-EMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

1.14.1. A obtenção de benefícios dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

1.14.2. Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar nº. 123/2006 e reproduzidos neste edital, deverá apresentar ainda o seguinte documento:

a) CERTIDÃO SIMPLIFICADA DA JUNTA COMERCIAL do estado sede da licitante, comprovando a condição de ME ou EPP, expedida em prazo não superior a 30 (trinta) dias da data marcada para a abertura das propostas; **Ou,**

b) Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do art. 3º da LC 123/2006, conforme modelo do ANEXO IV.

1.14.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, sujeitando-se as sanções previstas na Lei 14.133/2021.

1.15.4. O licitante que invocar a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte e não apresentar os documentos comprobatórios respectivos ficará impedido de licitar e de contratar com o Município de Brusque, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas fixadas neste edital e das demais cominações legais.

2. LOCAL PARA RETIRADA DO EDITAL E DAS INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS:

2.1. Local para retirada do Edital: <https://www.brusque.atende.net> e <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

2.2. Esclarecimentos e informações aos licitantes através do <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

2.3. Toda e qualquer alteração que possivelmente ocorrer neste Edital, tais como errata, adendo, suspensão ou revogação, deverá ser consultada pelos pretensos licitantes no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

2.4. As empresas interessadas em participar do certame licitatório em epígrafe, deverão estar atentas às informações disponibilizadas pelo SAMA E no site do Portal de Compras Públicas (<https://www.portaldecompraspublicas.com.br>) a qualquer momento, em virtude de esclarecimentos, erratas ou outras informações relevantes acerca do processo licitatório em curso.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO.

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciadas perante o Sistema de Portal de Compras Públicas - <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por



seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. Da participação das Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP):

3.3.1. Será regida pela Lei Complementar N.º 123/2006.

3.3.2. Não poderão se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar N.º 123/2006 as Microempresas (MEI e ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) que se enquadrem em qualquer das exclusões previstas no Art. 3º, §4º, da Lei Complementar N.º 123/2006.

3.4. Das vedações. Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação, os interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações a seguir:

3.4.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.4.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.4.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.4.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º, §1º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

3.4.5. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.4.6. Que estejam sob falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;

3.4.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

3.4.8. Integrem o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e/ou o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (Portal Transparência) e/ou ainda estejam incluídas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;

3.4.9. Será realizada pesquisa junto ao CEIS (CGU), junto ao CNJ (Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa) e no Portal Transparência (www.portaltransparencia.gov.br/cnep), para aferição de eventuais registros impeditivos de participar de Licitações ou de celebrar Contratos com a Administração Pública.

3.5. Nos termos do artigo 112, da Lei Orgânica do Município é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar do Prefeito, Vice-Prefeito, Vereadores e Servidores Municipais, bem como as pessoas ligadas a qualquer deles por matrimônio ou parentesco, afim ou consanguíneo, até o segundo grau, ou por adoção, subsistindo a proibição até 6 (seis) meses após findas as respectivas funções.

3.5.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13).

3.6. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e de seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

3.6. Conforme preceitua o art. 174 da Lei nº 14.133/2021, a participação dos licitantes será vinculada a contabilização de todos os prazos a partir das publicações no Portal de Compras Públicas, no endereço <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, que se destina a realização de todo procedimento licitatório desde a publicação do edital até a homologação do resultado.

3.7. Será assegurado, em conformidade com os art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, direito de preferência aos licitantes que invocarem a condição de Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP), cujas propostas sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

3.8. COMO CONDIÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME, A LICITANTE ASSINALARÁ “SIM” OU “NÃO” EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA ELETRÔNICO, RELATIVO ÀS SEGUINTE DECLARAÇÕES:

*Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus documentos



complementares, cumprio plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a minha habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posterior.

*Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68, da Lei nº 14.133/2021, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/88.

*Declaro sob as penas da Lei, para os devidos fins, que não sou servidor público municipal e que não possuo parentesco consanguíneo ou afim, até 3º grau, com os funcionários públicos municipais da Prefeitura de Brusque/SC.

*Declaro que não recebi da administração direta ou indireta ou de qualquer outra entidade, em âmbito federal, estadual e municipal, suspensão temporária de participação em licitação e ou impedimento de contratar com a administração, assim como não ter recebido declaração de inidoneidade para licitar e ou contratar com a administração federal, estadual e municipal

*Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, estar enquadrado como ME/EPP/Cooperativa, conforme a Lei Complementar nº 123/2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apto, portanto, a exercer o direito de preferência.

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

3.10. Nos casos de emissão de declaração falsa, a empresa Licitante estará sujeita à tipificação no crime de falsidade ideológica, prevista no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, bem como nos crimes previstos nos artigos 337-E e seguintes da Lei nº 14.133/2021, além de poder ser punido administrativamente, conforme as sanções previstas no presente Edital.

4. DO CREDENCIAMENTO NO PROVEDOR DO PROCESSO ELETRÔNICO:

4.1. O fornecedor deverá fazer sua adesão ao Portal de Compras Públicas, acessando o seguinte endereço: <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, onde qualquer pessoa física ou jurídica, que manifeste interesse e apresente a documentação e condições exigidas terá acesso ao Portal, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos do Portal ou pelo e-mail falelcom@portaldecompraspublicas.com.br.

4.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

4.3. Todos os custos decorrentes do credenciamento no Portal de Compras Públicas, da elaboração e apresentação de propostas, serão de responsabilidade do licitante.

4.4. O credenciamento da proponente junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da proponente ou de seu representante legal, bem como na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.5. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

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

4.8. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS 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.

4.9. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4.10. É vedada a participação de usuário representante de duas ou mais empresas, para o mesmo item do processo, implicando na sua desclassificação e nas sanções legais previstas em Lei.

4.11. Os licitantes deverão manter suas informações cadastrais atualizadas, junto ao Cadastro Portal Compras Públicas, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens divulgadas via “CHAT” ou emitidas pelo Sistema junto ao seu endereço eletrônico (e-mail).

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha intransferíveis.

5.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.4. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.5. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.6. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

5.7. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, se houver, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances no prazo definido pelo Agente de Contratações, de no mínimo 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação, podendo ser prorrogado.

5.8. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

5.8.1. Nestes casos, a licitante deverá encaminhar a documentação original ou a cópia autenticada exigida, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data da solicitação do Agente de Contratações, para a Comissão de Contratação do SAMA E de Brusque, localizada na sede administrativa do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, situado na Rua Doutor Penido, 297, Centro, Cidade de Brusque/SC, das 8h00min às 12h00min e das às 13h30min às 17h30min.

5.8.2. A responsabilidade pelo envio dos documentos, via correio, no prazo previsto no item 9.8.1 é da empresa interessada.

5.8.3. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Agente de Contratações suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

5.9. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

5.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor



final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

- 5.11.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 5.11.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 5.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
 - 5.12.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
 - 5.12.2. Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 5.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 5.14. 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.
- 5.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 6.1.1. Valor ou desconto (mensal, unitário, etc, conforme o caso) e (anual, total) do item;
 - 6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações conforme especificação do Termo de Referência, indicando, a marca e no que for aplicável o modelo (quando solicitado no termo de referência), prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso.
- 6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 6.4. 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.
- 6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos no Termo de Referência, quando



participarem de licitações públicas;

6.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 6.9.

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

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

7.1. 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.

7.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

7.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. 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.

7.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item, conforme constante no termo de referência.

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

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

7.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta será fixado pelo Pregoeiro.

7.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

7.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

7.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

7.12.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o



reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

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

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

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

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

7.16. 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.

7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, 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.

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

7.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.19.1. 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.

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

7.19.3. 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.

7.19.4. 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.

7.20. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.20.1. No país;

7.20.2. Por empresas brasileiras;

7.20.3. Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.20.4. Por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.21. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

8. DA NEGOCIAÇÃO, ACEITAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro irá abrir a etapa de negociação, pelo período mínimo de 02 (duas horas).

8.1.1. Durante esse período o Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico,



contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.1.2. 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.

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

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

8.2 Durante a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto na Lei 14.133/2021 e legislação correlata, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta Consolidada no Tribunal de Contas da União e no SICAF.

8.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

8.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4. O Pregoeiro convocará, durante a etapa de negociação, o arrematante para enviar, digitalmente, a proposta atualizada em conformidade com o último lance ofertado num **prazo máximo de 02 (duas) horas**, por meio de campo próprio do Sistema, sob pena de desclassificação.

8.4.1. O prazo poderá ser prorrogado, a critério do Pregoeiro, desde que solicitado por escrito, antes de findo o prazo estabelecido.

8.5. A proposta deve conter:

a) Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, endereço de correio eletrônico, números do CNPJ e da inscrição Estadual e Municipal (se houver);

b) O preço unitário e total para cada serviço cotado, especificados no Termo de Referência (Anexo I deste Edital), bem como o valor global da proposta, em moeda corrente nacional, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

c) A descrição do serviço cotado de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Termo de Referência, Anexo I deste Edital;

d) Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;

e) Conter prazo de execução dos serviços e/ou entrega do produto, conforme descrito no Anexo I, contados do recebimento da "Nota de Empenho" e/ou quando não houver a formalização do instrumento de contrato; "da ordem de serviço/compra";

f) Indicação do banco, número da conta e agência para fins de pagamento.

8.5.1. O não envio da proposta ajustada por meio do correio eletrônico com todos os requisitos elencados no subitem 8.4, ou o descumprimento das diligências determinadas pelo Pregoeiro acarretará a desclassificação da proposta, sem prejuízo da instauração de processo sancionatório contra o licitante.

8.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do produto ofertado ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais ou quando a alteração representar condições iguais ou superiores às originalmente propostas.

8.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital.

8.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro



examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.8.1. Contiver vícios insanáveis;

8.8.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.8.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.8.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.8.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

8.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela Administração.

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

8.9.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.9.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.10. 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.

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

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

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

8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.13. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

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

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

9.1. Encerrada a etapa de aceitabilidade da proposta, será verificada a Documentação de Habilitação do licitante arrematante, para confirmação da sua habilitação, com base nas exigências constantes neste Edital.,

9.1.1. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em **nome e CNPJ da matriz ou todos em nome e CNPJ da filial**, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede do interessado.

9.1.2. As certidões que não apresentarem em seu teor, data de validade previamente estabelecida pelo órgão expedidor, deverão ter sido expedidas até 90 (noventa) dias antes da data da sessão pública deste Pregão, exceto a Certidão Negativa de Falência, Concordata, Recuperação Judicial e Extrajudicial que deverá estar datada dos últimos 30 (trinta) dias.

9.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada em cartório e/ou por servidor público.

9.3. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do



documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

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

9.5 Após a entrega dos documentos para habilitação, será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, em sede de diligência a critério do Pregoeiro:

9.5.1. 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

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

9.5.3. Inclusão de novo documento ou proposta, que não tenha sido juntado, oportunamente, com os demais documentos de habilitação e/ou com a proposta, por equívoco ou falha, nos termos do § 1º do Art. 99 do Decreto Municipal nº 9.430/2023.

9.6. O saneamento de documento ou proposta, previsto no item anterior deverá ocorrer, preferencialmente, na própria sessão.

9.6.1. Não sendo possível, será concedido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para que o licitante apresente o documento necessário ao saneamento, admitindo o encaminhamento por via eletrônica.

9.6.2. Não será concedido novo prazo para juntada de documento, devendo o requerimento se formulado até o fim da sessão, sob pena de preclusão.

9.7. 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.

9.8. 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.

9.9. 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.

9.10. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

9.11. Os licitantes arrematantes deverão apresentar os seguintes documentos:

9.11.1. COMPROVAÇÃO DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:

I – Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis junto a Junta Comercial da respectiva sede, para o caso de empresário individual;

II – Para licitante microempreendedor individual – MEI, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, hipótese em que será realizada a verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

III – Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, para os casos de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI/SLU;

IV – Caso o licitante seja sucursal, filial ou agência, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

VI – Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

Observação: Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.



9.11.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

I – Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

II – 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, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

III – Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.

IV – Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

Observação:

a) Para a regularidade fiscal e trabalhista, será aceita certidão positiva com efeito de negativa.

9.11.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

I – Certidão Negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

9.11.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

I- Declaração de conhecimento das condições locais para o cumprimento das obrigações, podendo ser substituída por declaração do responsável técnico;

II- Comprovação de aptidão técnica para fornecimento de solução de gestão para saneamento ou TI equivalente, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, dispensado o registro em conselho profissional (CREA/CAU), nos termos da Súmula TCU nº 263;

a) Os atestados deverão comprovar a execução de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes funcionalidades: faturamento/arrecadação; gestão de hidrômetros; emissão de ordens de serviço; ou cadastro técnico integrado a SIG/GIS;

b) Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação de quantitativos mínimos;

III- Para o item Treinamento, a contratada deverá comprovar que dispõe de equipe técnica com experiência comprovada, mediante apresentação de currículos profissionais;

IV- A Contratada deverá assegurar suporte técnico nos prazos de SLA estabelecidos, independentemente da manutenção de estrutura física local, podendo a prestação ocorrer de forma remota ou presencial conforme a necessidade da Autarquia.

9.11.5. DA HABILITAÇÃO DAS MEs / EPPs

I – Condicionada a apresentação do documento solicitado nos itens 1.14.2.1 ou 1.14.2.2 do edital.

II- As empresas qualificadas como ME / EPP, na forma da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar todos os documentos de habilitação, referentes à habilitação jurídica, fiscal e trabalhista, econômico-financeira e técnica, sob pena de inabilitação.

III- A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

IV. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

V- Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal ou trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização.

VI- O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.



VII- A não regularização no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado a Administração Pública convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação para prosseguimento do certame.

10. DOS RECURSOS

10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso no **prazo de 30 (trinta) minutos**.

10.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

10.1.2. Diante da manifestação da intenção de recurso o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2. Recebida a intenção de interpor recurso pelo Pregoeiro, a licitante deverá apresentar as razões do recurso no **prazo de 03 (três) dias úteis**, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.

10.2.1. As razões e contrarrazões serão recebidas exclusivamente por meio de campo próprio no Sistema. Não serão recebidas ou conhecidas razões de recurso e contrarrazões entregues diretamente ao Pregoeiro ou enviadas por quaisquer outros meios (e-mail, correspondência, etc).

10.3. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra seus atos, podendo reconsiderar suas decisões no prazo de 3 (três) dias úteis após o recebimento das razões e contrarrazões ou, neste mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

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

10.5. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora dos prazos, subscritos por representantes não habilitados legalmente ou não identificados no processo para responder pelo licitante.

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

10.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico: <https://www.brusque.atende.net> e <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

11.1. O objeto deste pregão será adjudicado ao vencedor por ato do Diretor Presidente.

11.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

12. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE:

12.1. Após a homologação da licitação, a licitante vencedora será convocada para assinar o termo de contrato ou retirar a Nota de Empenho (ou instrumento equivalente).

12.2. O prazo de vigência e as condições de reequilíbrio e/ou revisão de preços, observarão as cláusulas contratuais ou as disposições constantes de instrumento equivalente.

12.3. O prazo máximo para assinatura e entrega do termo de contrato e/ou Ata de Registro de Preço é de 02 (dois) dias úteis, contados da data do recebimento via e-mail e/ou aplicativo WhatsApp. O contrato deverá ser assinado eletronicamente pela empresa Contratada, através de certificado digital. A empresa receberá um link, via e-mail para acesso ao contrato e assinatura digital através do aplicativo [atende.net](https://www.brusque.atende.net) "portal do cidadão", disponível no site da prefeitura: <https://brusque.atende.net/autoatendimento/servicos/solicitacoes-de-assinatura>.

12.3.1. O prazo de que trata o subitem 12.3. poderá ser prorrogada uma única vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que a justificativa seja aceita pelo SAMAE.

12.3.2. A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato, aceitar ou retirar o



instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, importará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades estabelecidas neste edital.

12.4. Por ocasião da assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

12.5. O Termo de contrato deste Edital, ou instrumento equivalente, estabelecerá as hipóteses, prazo e condições de pagamento, prestação das garantias, obrigações das partes contratantes, dentre outras obrigações.

12.6. O presente Edital fará parte integrante do contrato, bem como seus anexos e a proposta apresentada pela licitante vencedora.

12.7. Será designado um Fiscal (Executor, Gestor ou comissão) para o contrato, que desempenhará as atribuições previstas no Decreto Municipal.

12.8. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial do objeto deste Pregão.

13. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

13.1. Sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal previstas na legislação brasileira vigente e da faculdade de rescisão contratual, o SAMA E poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais, nos termos previsto no artigo 155 e seguintes da Lei 14.133/2021, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.1.1. A sanção prevista na alínea “a” do subitem 13.1 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

13.1.2. A sanção prevista na alínea “b” do subitem 13.1, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 do estatuto federal vigente.

13.1.3. A sanção prevista na alínea “c” do subitem 13.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

13.1.4. A sanção prevista na alínea “d” do subitem 13.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 13.1.3, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

13.2. Será aplicada multa por inexecução do objeto da licitação, sendo esta parcial ou total, e será aplicada nos seguintes casos e percentuais:

13.2.1. Quando os trabalhos de fiscalização da Administração da execução dos serviços forem dificultados, inclusive quando forem omitidas informações de responsabilidade da CONTRATADA referentes à execução contratual;

13.2.2. Quando houver descumprimento na execução dos serviços especificados no Projeto, ou das Normas Técnicas pertinentes, que acarrete risco de grave prejuízo para a Administração, terceiros ou de danos ambientais;

13.2.3. Quando a sinalização das frentes de serviços for insuficiente, e mesmo após ter notificada, a contratada não reforçar a sinalização, com grave risco aos usuários e a segurança no trecho; no caso de



recusa injustificada do contratado em assinar ou retirar termo aditivo, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) do valor total do contrato.

13.2.4. Nos demais casos não previstos, fica estabelecida uma multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato na inexecução parcial do objeto da licitação ou descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

13.2.5. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

13.2.5.1. Fixa-se a multa de mora em 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

13.2.5.2. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução e planejamento do contrato;

13.2.5.3. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no contrato e na Lei 14.133/2021.

§ 1º As sanções de advertência e inidoneidade não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com as multas e/ou com a Cláusula Penal no caso de rescisão.

§ 2º Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste Edital, competirá à Autoridade Competente encaminhar a decisão ao Controle Interno do Município para inserção no cadastro de empresas penalizadas do Município e dos demais órgãos competentes.

§ 3º Para o caso de rescisão contratual decorrente de inexecução contratual culposa da contratada, fica instituída a Cláusula Penal Compensatória por perdas e danos no valor de 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular, observado o que segue:

I. Para exigir a pena convencional, não é necessário que a Contratante alegue prejuízo.

II. O montante de 10% acima definido vale como mínimo da indenização, não prejudicando o ressarcimento por prejuízos com valores a ele excedentes.

13.3. Ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 3 (anos) anos, em conjunto com multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua proposta, bem como das demais cominações legais, o licitante/contratado que:

I. Der causa à inexecução parcial do contrato;

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

III. Der causa à inexecução total do contrato;

IV. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

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

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

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

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

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

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

XI. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.4. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório e observadas as competências que são próprias da Procuradoria Geral e Controladoria Geral do Município/SAMA E.

13.5. Os montantes relativos às multas contratuais e a Cláusula Penal Compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobradas judicialmente ou descontadas dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato.

13.6. Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão



do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada.

13.7. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança, inclusive judicialmente, da diferença.

13.8. Independentemente das sanções legais cabíveis, o Licitante ficará sujeito, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

13.9. Os prazos referidos neste Edital só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

13.10. Do direito de defesa.

13.10.1. Da aplicação das sanções previstas nos incisos I, II e III do caput do art. 156, da Lei 14.133/2021 (item 13.1, “a”, “b” e “c”), caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.10.1.1. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.10.2. Da aplicação da sanção prevista no inciso IV do caput do art. 156 Lei 14.133/2021 (item 13.1, “d”) 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.

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

13.10.4. A aplicação das sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do item 13.1, requererá a instauração de processo de responsabilização, para avaliação dos fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

13.10.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste item, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

13.10.6. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após exaurida a fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial dos Municípios.

13.10.7. Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção comunicará imediatamente ao órgão competente (Controle Interno) que por sua vez, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, deverá informar e manter atualizados os dados relativos às sanções 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 e SICAF.

13.11. A CONTRATADA terá o prazo de 03 (três) dias úteis para interpor recurso, contados a partir da data de intimação ou da lavratura da ata, em face da extinção do contrato, quando determinada por ato unilateral e escrito da Administração.

13.12. Da sujeição a perdas e danos: Independentemente das sanções legais cabíveis, previstas no edital, a Contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados ao Município pelo descumprimento das obrigações licitatórias.

14. DOS ADITIVOS E DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

14.1. DOS ADITIVOS

14.1.1. O contrato proveniente desta licitação será regido pelas normativas da Lei nº 14.133/2021 e pelo Decreto municipal nº 9.430/2023 e poderá ser alterado, unilateralmente pela Administração, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 124 da Lei 14.133/2021.

14.1.2. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após



a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

14.1.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

I- Variação do valor contratual para fazer face ao reajuste ou à repactuação de preços previstos no próprio contrato;

II- Atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;

III- Alterações na razão ou na denominação social do contratado;

IV- Empenho de dotações orçamentárias.

14.2. DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

14.2.1. A empresa deverá fazer uma disputa equilibrada, considerando a manutenção do valor proposto pelo prazo de vigência do contrato, pois oscilação de mercado não é fato suficiente a ensejar reequilíbrio econômico-financeiro.

14.2.2. Sempre que atendidas as condições do Contrato considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.

14.2.3. A Contratada somente poderá solicitar a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro nas hipóteses excluídas de sua responsabilidade.

14.2.4. Na ocorrência de requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro devidamente justificado pela Contratada antes da solicitação da ordem de execução pelo Poder Público, caso os preços apurados no mercado sejam mais vantajosos, poderá a Administração liberar o contratado do compromisso sem aplicação de penalidades.

14.2.5. Na ocorrência de requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro pela Contratada após a solicitação da ordem de execução pelo Poder Público, o CONTRATADO não poderá recusar e/ou interromper o contrato até decisão final no processo administrativo.

14.2.6. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021 e conforme estabelecido no Decreto Municipal n. 9.430/2023 e alterações.

14.2.7. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

14.2.8. Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreadas em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

14.2.9. Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data de apresentação das propostas, os preços inicialmente contratados, poderão ser reajustados mediante solicitação, de acordo com a variação do IPCA acumulado no período.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1.- Interessados poderão adquirir cópia do Edital somente via download do arquivo através do Portal Eletrônico <http://www.portaldecompraspublicas.com.br> e do site oficial da Prefeitura de Brusque <https://brusque.atende.net> – link consulta de licitações.

15.2. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pelo Agente de Contratação;

15.2.1. Nas atas das sessões públicas deverá constar o registro das Licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação da(s) vencedora(s) e da interposição de recurso(s), se for o caso;

15.2.2. Os demais atos licitatórios serão registrados no processo da licitação.

15.3. A Licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus anexos, pois a simples apresentação da PROPOSTA submete a Licitante à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor;



15.3.1. No caso de eventual divergência entre o Edital de Licitação e seus ANEXOS, prevalecerão as disposições do primeiro.

15.4. A Licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da Licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a adjudicatária, a rescisão do instrumento contratual, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

15.5. A Administração Pública reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como adiar *sine die* ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da PROPOSTA ou da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO, desclassificar qualquer proposta ou desqualificar qualquer Licitante, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da Licitante, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

15.6. É facultado ao Agente de Contratação, ou autoridade superior, em qualquer fase desta Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente, conforme disposto na Lei Federal nº 14.133/2021.

15.7. Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, poderá a Licitante, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.

15.8. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

15.9. A simples participação neste certame licitatório importa na aceitação, sem ressalvas e objeções, por parte de todas as empresas licitantes, das disposições contidas neste Edital e seus anexos, dos quais os mesmos atestam, pela participação, terem pleno conhecimento.

15.10. Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, deverá a licitante, independente de comunicação formal da Prefeitura Municipal, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.

15.11. Fica constituído como obrigação das empresas participantes, o acompanhamento das publicações contidas no Diário Oficial dos Municípios de Santa Catarina (DOM) e através dos sítios: <https://www.brusque.atende.net> e <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

15.12. As decisões referentes a este processo licitatório serão publicadas no Diário Oficial dos Municípios de Santa Catarina (DOM). As edições do jornal são disponibilizadas no site: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/>.

15.13. Informações sobre o andamento da licitação poderão ser obtidas junto ao Agente de Contratação da Comissão de Contratação, nos dias úteis, das 08h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h30min ou pelo e-mail: compras@samaebru.com.br. Ainda, poderão ser acompanhadas as fases através do Portal Eletrônico <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

15.14. Os casos omissos neste edital serão analisados e resolvidos pela aplicação de normas pertinentes às Licitações e Contratos, Lei Federal nº 14.133/2021 e ulteriores alterações, através do Agente de Contratação, eventualmente ouvidos os órgãos técnicos e especializados, as decisões do Agente de Contratação serão ratificadas pela autoridade superior.

15.15. **Objetivando garantir o acesso às informações, bem como a transparência dos atos públicos, todas as informações constantes no edital, bem como no contrato a ser firmado com as empresas que serão contratadas, assim como os demais atos inerentes, são públicos e são instrumentos de transparência da gestão fiscal e serão submetidos a ampla divulgação em observância aos dispostos na Lei 12.527/2011 (acesso a informações) e na Lei geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD n. 13.709/2018), bem como nos artigos 48 e 58, ambos da Lei de Responsabilidade Fiscal n. 101/2000, na Lei da Transparência n. 131/2009.**

15.16. Fazem parte integrante deste Edital:

ANEXO I – Termo de Referência;



ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial;
ANEXO III – Minuta de Contrato;
ANEXO IV – Modelo Declaração ME/EPP

Brusque/SC, 07 de agosto de 2026.

Rodrigo Cesari
Diretor Presidente
SAMA E- Brusque



ANEXO I
Processo Licitatório nº 045/2026
Pregão Eletrônico
TERMO DE REFERÊNCIA:

O Serviço Autônomo Municipal De Água E Esgoto- Samae/Santa Catarina, pretende a contratação de solução integrada de gestão (sistema comercial e operacional) destinada ao Serviço Municipal de Água e Esgoto de Brusque — SAMA E, abrangendo os módulos de gestão comercial, atendimento ao usuário, faturamento, arrecadação, obras e engenharia, cadastro técnico e operações, contemplando a implantação e parametrização do sistema, migração de dados do sistema legado, integração entre todos os módulos, treinamento dos servidores e colaboradores, e suporte técnico e garantia (hospedagem na modalidade SaaS), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Cód. Lote: 1- Lote: SISTEMA DE GESTÃO DO SANEAMENTO					
Item	Produto	Unidade	Quantidade	Cotação Máxima Unitária (R\$)	Cotação Máxima Total (R\$)
1	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS PARA SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DO SANEAMENTO DO SAMA E DE BRUSQUE/SC	UNIDADE	1,00	15.600,00	15.600,00
2	LOCAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DO SANEAMENTO E FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO EM ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO- SAMA E. DE ACORDO COM ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA ANEXO AO EDITAL.	MES	12,00	14.000,00	168.000,00
3	TREINAMENTO DE SOFTWARE- CARGA MINIMA DE 40 HORAS- PARA OS SERVIDORES DESIGNADOS PELO SAMA E	UNIDADE	1,00	4.500,00	4.500,00
4	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE CONSULTORIA, CUSTOMIZAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS SISTEMAS PARA ATENDER DEMANDAS ESPECIFICAS DO CONTRATANTE.	HORAS	300,00	200,00	60.000,00
				Soma:	248.100,00

1.1.1. A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais: a) Geração de faturas — emissão, impressão e disponibilização eletrônica; b) Ordem de Serviço (OS) — emissão impressa e eletrônica, com rastreabilidade; c) Revisão de consumo — emissão impressa e eletrônica; d) Gestão de hidrômetros — cadastro, manutenção, troca e histórico; e) Gestão de mapas e projetos — sistema de informações geográficas (SIG/GIS) integrado ao cadastro técnico; f) Demais funcionalidades descritas nos itens seguintes deste TR.



1.1.2. Os requisitos e funcionalidades descritos neste TR constituem condições mínimas obrigatórias para a execução do objeto. Variações na arquitetura ou na interface da solução ofertada serão admitidas desde que não comprometam o atendimento integral das funcionalidades exigidas.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, respeitando a vedação do art. 20 da Lei nº 14.133, de 2021, e o regulamento do Decreto Municipal nº 9.430/2023.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, em consonância com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que admite como comum a solução de TIC passível de ser fornecida por diferentes fornecedores no mercado, com especificações objetivas e padronizadas.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o fornecimento da solução de software na modalidade de licenciamento de uso por prazo determinado com serviços continuados de suporte, manutenção e hospedagem (SaaS), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando: (a) a necessidade de continuidade do serviço público de saneamento sem solução de descontinuidade; (b) a redução de custos administrativos com novas licitações periódicas; e (c) a amortização dos custos de implantação e migração de dados ao longo do período contratual, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

A presente contratação faz-se necessária em virtude do iminente término de vigência do atual contrato de prestação de serviços do sistema integrado de gestão do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Brusque (SAMA E). O problema a ser resolvido consiste na estrita necessidade de garantir a continuidade operacional da Autarquia, visto que a referida plataforma é a ferramenta central responsável pela execução de todos os processos críticos diários, englobando as áreas comercial, operacional, de faturamento, de atendimento ao usuário e de engenharia e obras. A ausência de uma contratação tempestiva que substitua ou dê prosseguimento a esses serviços paralisaria rotinas administrativas fundamentais, comprometendo drasticamente o funcionamento da instituição.

Sob a perspectiva do interesse público, a contratação desta solução de gestão na modalidade SaaS é medida imprescindível para assegurar o princípio da continuidade da prestação dos serviços essenciais de saneamento básico no município. A manutenção ininterrupta do sistema garante a eficiência e a transparência no atendimento aos munícipes, a preservação do fluxo contínuo de faturamento e arrecadação tarifária, bem como o controle rigoroso da execução das ordens de serviço e o cumprimento da legislação vigente de proteção de dados. Dessa forma, a contratação resguarda o erário e o interesse coletivo, evitando qualquer solução de descontinuidade que possa acarretar prejuízos à operação do SAMA E e à população atendida.



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

3.1. A solução ofertada deve obrigatoriamente contemplar no mínimo as características técnicas descritas a seguir:

3.1.1. Disposições Gerais

3.1.1.1. Para a Gestão Comercial, o software deverá ser fornecido na modalidade SaaS (Software as a Service), em ambiente 100% WEB, devendo permitir a integração e o compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos e módulos.

3.1.1.2. O sistema deve possuir interface gráfica responsiva e ser plenamente compatível com os principais navegadores de internet do mercado (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Apple Safari) em suas versões mais recentes, independentemente do sistema operacional utilizado pelo usuário final.

3.1.1.3. Deverá utilizar recursos nativos de geração de documentos em formato PDF e impressão via navegador, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta de água e outros formulários quando solicitados).

3.1.1.4. Permitir a visualização em tela dos documentos antes de sua impressão ou exportação, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a impressão em quantas cópias se fizerem necessárias.

3.1.2. Arquitetura Técnica

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

3.1.2.1. Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados) ou arquitetura baseada em microsserviços, onde os elementos da aplicação estejam nitidamente separados.

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

3.1.2.3. Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre os ambientes.

3.1.2.4. Não deverá fazer uso de triggers para implementação de lógica de negócio na camada de dados.

3.1.2.5. Conter todos os módulos integrados, utilizando uma base de dados logicamente unificada e íntegra, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

3.1.2.6. Disponibilizar funcionalidade nativa ou arquitetural que permita o balanceamento de carga e a alta disponibilidade na nuvem.

3.1.2.7. A solução deverá ser executada em ambiente 100% WEB (SaaS), sendo a infraestrutura de servidores (backend) e o respectivo sistema operacional de inteira responsabilidade da contratada, desde que garantam os níveis de serviço (SLA) e segurança exigidos.

3.1.2.8. Permitir que o acesso ao sistema seja realizado de qualquer dispositivo autorizado com acesso à internet, garantindo a escalabilidade da solução na nuvem sem variação de custos de licenciamento atrelados a hardware (físico ou virtual), processadores ou núcleos de processamento.

3.1.2.9. Oferecer mensagens de informações, avisos e erros em português de fácil entendimento para o usuário.

3.1.3. Banco de Dados

3.1.3.1. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) utilizado será de inteira responsabilidade da contratada, devendo ser robusto, íntegro e seguro, e permitir atualizações (upgrades) para versões superiores sem perda de integridade, segurança, desempenho e disponibilidade.

3.1.3.2. O banco de dados utilizado será provido e hospedado pela contratada, compondo a solução SaaS.

3.1.3.3. Durante a vigência do contrato, serão de responsabilidade da contratada todas as tarefas referentes à gestão do banco de dados, incluindo as suas atualizações, manutenções e melhorias, o que incluirá no mínimo as seguintes tarefas:

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

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

3.1.3.6. Ser responsável pelas operações de backup/restore, clustering, espelhamento, replicação de dados, ou qualquer outra tecnologia necessária para garantir a alta disponibilidade e a continuidade do serviço.



3.1.3.7. Aplicar atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante do SGBD.

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

3.1.4. Desempenho Esperado

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

3.1.4.1. Possibilitar a execução do processamento em ambiente de nuvem escalável e multiprocessado.

3.1.4.2. Suportar balanceamento de carga entre os servidores para evitar indisponibilidades.

3.1.4.3. Possuir arquitetura que permita utilizar de forma otimizada os recursos de infraestrutura disponíveis para o processamento.

3.1.4.4. Possuir arquitetura que permita paralelismo intraprocessamento durante a execução de processos de carga de dados.

3.1.4.5. Suportar distribuição dos componentes em diferentes servidores/instâncias, permitindo alta disponibilidade e alto desempenho.

3.1.4.6. Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 50.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 40 usuários, não poderá ser superior a 10 (dez) segundos.

3.1.4.7. Processamento de arquivos e geração de relatórios massivos em 05 (cinco) minutos ou menos.

3.1.5. Monitoramento

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

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

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

3.1.6. Acesso aos Dados e Integração

3.1.6.1. Deverá ser disponibilizada para o setor de tecnologia da informação do SAMA E uma interface de integração via API (Web Services) ou uma Réplica de Leitura (Read-Only Replica) do banco de dados, que possibilite aos técnicos da Autarquia realizar consultas, extração de dados e geração de relatórios/BI com segurança, sem comprometer o desempenho do ambiente de produção.

3.1.7. Portabilidade e Migração

3.1.7.1. O sistema deverá garantir a portabilidade e a interoperabilidade, permitindo a exportação integral do acervo de dados do SAMA E em formatos abertos e padronizados de mercado a qualquer tempo, evitando o aprisionamento tecnológico (vendor lock-in).

3.1.7.2. Todos os trabalhos de implantação, conversão, migração de dados e ajustes necessários deverão estar concluídos e o sistema em perfeitas condições de uso em até 60 (sessenta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço ou início de vigência do contrato.

3.1.7.3. Todo o serviço de implantação, com a devida conversão e importação dos dados do atual banco de dados existente no SAMA E, é de inteira e exclusiva responsabilidade da empresa contratada.

3.1.7.4. O SAMA E se isentará de qualquer eventual redigitação de dados no processo de migração, o que, caso haja necessidade técnica, deverá ser efetuado pela contratada às suas expensas.

3.1.7.5. O sistema ofertado deverá aceitar configuração multiusuário, em quantas máquinas se fizerem necessárias, sem custo adicional de licenciamento por estação, sendo acessível via navegadores web (100% WEB) e compatível com sistemas Android e iOS para dispositivos móveis.

3.1.7.6. O sistema deverá disponibilizar, sem custo extra, a hospedagem da agência virtual para



autoatendimento pelos clientes do SAMA E.

3.1.7.7. A contratada deverá se responsabilizar por todos os custos de licenciamento do sistema gerenciador de banco de dados utilizado na nuvem.

3.1.7.8. O banco de dados deverá ter capacidade de armazenamento da base de dados por tempo indeterminado durante a vigência contratual.

3.1.7.9. A empresa contratada deverá migrar os dados do atual banco de dados, na sua íntegra (histórico completo), para o banco de dados do seu sistema quando da implantação.

3.1.7.10. O sistema deverá ser capaz de importar, absorver e utilizar todas as informações contidas atualmente no banco de dados da Autarquia, garantindo a integridade relacional das informações.

3.1.8. Controle de Acesso

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

3.1.8.1. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.

3.1.8.2. Para acessar o sistema, o usuário operador necessitará possuir seu cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos.

3.1.8.3. O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá.

3.1.8.4. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos.

3.1.8.5. Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.

3.1.8.6. Possuir funcionalidades de expiração de senha por período de validade e bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso.

3.1.8.7. Possuir identificação única para cada usuário, por meio de login e senha individualizada, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.

3.1.8.8. Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado.

3.1.8.9. Permitir integração com soluções de terceiros, possibilitando a autenticação de usuários previamente autenticados no MS Active Directory.

3.1.8.10. Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas sob o conceito de senha forte.

3.1.8.11. Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada.

3.1.8.12. Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema.

3.1.8.13. O sistema deverá permitir a criação de perfis que conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador.

3.1.8.14. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso restrito à consulta.

3.1.8.15. Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis.

3.1.8.16. Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário.

3.1.8.17. Deverá armazenar, compondo de forma histórica, todas as alterações efetuadas na base cadastral, registrando a informação original, a informação alterada, a data, a hora e o usuário responsável pela manutenção.

3.1.8.18. Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas.

3.1.8.19. Qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deverá ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

3.1.9. Requisitos Mínimos de Cadastro de Clientes

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



3.1.9.1. Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os clientes, tais como: Nome do Cliente, CPF ou CNPJ, Número do RG, Número de Telefone Residencial, Número de Telefone Comercial, Número de Telefone Celular, Data de Nascimento, E-mail e Endereço.

3.1.9.2. Permitir anexar e armazenar digitalmente os documentos comprobatórios do cliente estritamente necessários para a prestação do serviço, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.1.9.3. Cadastro de município.

3.1.9.4. Cadastro de bairro.

3.1.9.5. Cadastro de tipo de logradouro.

3.1.9.6. Cadastro de logradouro.

3.1.9.7. Cadastro de faixa de logradouro.

3.1.9.8. Cadastro de endereço.

3.1.10. Cadastro de Unidade de Consumo

3.1.10.1. Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto.

3.1.10.2. A identificação e cadastro da unidade de consumo deve ser feita em sistema GIS, com imagens georreferenciadas através de serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.10.3. A solução ofertada deverá permitir criar uma ligação ou alterar a já existente, disponibilizando atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: Número do Lote, Número da Unidade, Número de Moradores, Número de Tomadas de água, Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'água, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, tipo de pavimento do logradouro e tipo de pavimento do passeio.

3.1.10.4. Permitir informar o endereço possibilitando cadastrar no mínimo três endereços para uma unidade de consumo: o endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário.

3.1.10.5. O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do consumidor (matrícula).

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

3.1.10.7. Possibilitar cadastrar para uma unidade de consumo o inquilino e o proprietário do imóvel.

3.1.10.8. Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador.

3.1.10.9. Permitir o cadastro individual das unidades de consumo para condomínio com medição individualizada.

3.1.10.10. O cadastro deverá possuir um controle de ligações com tarifa social.

3.1.10.11. O sistema deverá disponibilizar alerta de expiração de prazo de vigência da tarifa social para recadastramento.

3.1.10.12. O sistema deverá emitir um contrato de adesão quando da efetivação do pedido de ligação de água.

3.1.11. Cadastros Auxiliares e Funcionalidades do Sistema

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

3.1.11.1. Cadastro de Funcionários.

3.1.11.2. Cadastro de Cargos.

3.1.11.3. Cadastro de Categorias.

3.1.11.4. Cadastro de Tarifas.

3.1.11.5. Cadastro de Diâmetro Cavalete.

3.1.11.6. Cadastro de Diâmetro Hidrômetro.

3.1.11.7. Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Água.

3.1.11.8. Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Esgoto.

3.1.11.9. Cadastro de Estado Civil.



- 3.1.11.10. Cadastro de Grupos de Serviços.
- 3.1.11.11. Cadastro de Veículos.
- 3.1.11.12. Cadastro de Material.
- 3.1.11.13. Cadastro de Material Cavalete.
- 3.1.11.14. Cadastro de Modelo Veículo.
- 3.1.11.15. Cadastro de Motivo Cancelamentos.
- 3.1.11.16. Cadastro de Motivo de Críticas.
- 3.1.11.17. Cadastro de Motivo Emissão de Fatura.
- 3.1.11.18. Cadastro de Motivo Estorno de Pagamento.
- 3.1.11.19. Cadastro de Motivo Liberação Compensação.
- 3.1.11.20. Cadastro de Motivo Movimento Hidrômetro.
- 3.1.11.21. Cadastro de Motivo Número Lacre.
- 3.1.11.22. Cadastro de Motivo Reenvio Fatura Débito Conta.
- 3.1.11.23. Cadastro de Motivo Situação Fatura.
- 3.1.11.24. Cadastro de Motivo Situação Ligação Água.
- 3.1.11.25. Cadastro de Motivo Situação Ligação Esgoto.
- 3.1.11.26. Cadastro de Motivo Transferência de Pagamento.
- 3.1.11.27. Cadastro de Motivo Valores a Compensar.
- 3.1.11.28. Cadastro de Nacionalidade.
- 3.1.11.29. Cadastro de Ocorrência de Débito Conta.
- 3.1.11.30. Cadastro de Origem de Leitura.
- 3.1.11.31. Cadastro de Posição Cavalete.
- 3.1.11.32. Cadastro de Tipo Cavalete.
- 3.1.11.33. Cadastro de Tipo Cliente.
- 3.1.11.34. Cadastro de Tipo Cobrança.
- 3.1.11.35. Cadastro de Tipo Coleta Leitura.
- 3.1.11.36. Cadastro de Tipo Consumo Faturado.
- 3.1.11.37. Cadastro de Tipo Consumo Lido.
- 3.1.11.38. Cadastro de Tipo de Convênio Bancário.
- 3.1.11.39. Cadastro de Tipo Feriado.
- 3.1.11.40. Cadastro de Tipo Outras Fontes.
- 3.1.11.41. Cadastro de Tipo Grupo Faturamento.
- 3.1.11.42. Cadastro de Tipo Hidrômetro.
- 3.1.11.43. Cadastro de Tipo de Ligação.
- 3.1.11.44. Cadastro de Tipo Material.
- 3.1.11.45. Cadastro de Tipo Pavimento Logradouro.
- 3.1.11.46. Cadastro de Tipo Pavimento de Calçada.
- 3.1.11.47. Cadastro de Tipo de Rede.
- 3.1.11.48. Cadastro de Tipo Situação.
- 3.1.11.49. Cadastro de Tipo Tarifa.
- 3.1.11.50. Cadastro de Tipo Unidade de Medida.
- 3.1.11.51. Cadastro de Tipo Veículo.
- 3.1.11.52. Cadastro de Logradouro.
- 3.1.11.53. Cadastro de Ruas.
- 3.1.11.54. Cadastro de Bairros.
- 3.1.11.55. Cadastro de Convênios.
- 3.1.12. Recursos Georreferenciados e Histórico
- 3.1.12.1. A solução ofertada deve disponibilizar recurso que possibilite o cadastro visando representar graficamente a posição geográfica de uma determinada unidade de consumo.
- 3.1.12.2. Possibilidade de vinculação de fotos ao cadastro dos usuários.



3.1.12.3. O cadastro de cada ligação deverá possuir uma vinculação com o banco de dados do sistema de cadastro técnico, de modo a permitir a identificação das informações sobre a rede de distribuição a que a ligação está conectada.

3.1.12.4. Histórico sistematizado por ligação de toda e qualquer movimentação ou ocorrência efetuada nos cadastros, tais como: alterações diversas, lançamentos de tarifas e serviços, ordens de serviços e críticas de leituras efetuadas pelos operadores do sistema, registrando no mínimo a data, o nome do operador e as ocorrências.

3.1.13. Hidrometria

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

3.1.13.1. Controlar o estoque de hidrômetros, sendo que, uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros em status de estoque, este deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação.

3.1.13.2. Garantir por consistência do sistema que cada ligação possa ter apenas um hidrômetro ativo por vez, impedindo a atribuição de equipamentos que estejam em qualquer outro status.

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

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

3.1.13.5. Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: tipo de hidrômetro, classe, vazão mínima e máxima, unijato ou multijato, velocimétrico ou eletrônico, mecânico ou magnético, data de fabricação, data de aferição, data de instalação e fabricante.

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

3.1.13.7. Manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições quando houver pedido de aferição do hidrômetro por parte da autarquia ou de município, incluindo resultados, data de aferições e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos.

3.1.13.8. Manter repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como hidrômetro quebrado, embaçado, entre outras, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho, com as fotos anexadas pelo sistema e tratadas para manter boa qualidade e tamanho compatível.

3.1.13.9. Possibilitar ao usuário a escolha do status do hidrômetro anterior em caso de troca, podendo este ir para estoque, manutenção ou sucata.

3.1.13.10. Permitir a consulta de histórico de hidrômetro por ligação.

3.1.13.11. Prover alerta na iminência do final de validade dos hidrômetros instalados, considerando a validade de aferição de cinco anos determinada pelo Inmetro, gerando ordens de serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca.

3.1.13.12. Permitir filtrar hidrômetros pelo tipo (velocimétrico ou eletrônico) e pela rodagem, possibilitando visualizar hidrômetros com alta rodagem, mas dentro da validade do Inmetro.

3.1.13.13. Permitir a geração automática de ordem de serviço para substituição corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura.

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

3.1.13.15. Possibilitar registrar a instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a instalação realizada, o usuário responsável, a data e o parecer informado.

3.1.13.16. Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a retirada realizada, o usuário responsável, a data e o parecer informado, além de realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.

3.1.13.17. Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a troca realizada, o usuário responsável, a data e o



parecer informado.

3.1.14. Gestão de Leituras e Consumos

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

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

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

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

3.1.14.4. Garantir a preservação da situação cadastral das unidades de consumo quando se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras durante a geração e distribuição da massa de leitura nos dispositivos móveis de um determinado grupo de faturamento.

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

3.1.14.6. Realizar o cálculo do consumo mínimo para as unidades, sendo possível calcular com base no número de economias para as unidades que possuem hidrômetro e com base no número de tomadas de consumo para as unidades sem hidrômetro.

3.1.14.7. Realizar o cálculo da faixa de leitura máxima e mínima de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo, com base na tabela de faixa de leitura cadastrada.

3.1.14.8. Permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, armazenando todas as leituras realizadas e o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual, o tipo de consumo faturado e promovendo a abertura automática de ordens de serviço conforme ocorrência informada.

3.1.14.9. Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor, identificando e tratando consumos, leituras e ocorrências em inconformidade, além de ajustar faturas com problemas de integridade e possibilitar o envio de revisões de leitura para o coletor.

3.1.14.10. Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto.

3.1.14.11. Permitir a leitura de imóvel isento de faturamento.

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

3.1.14.13. Permitir o cadastro de novas rotas de leitura.

3.1.14.14. Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura.

3.1.14.15. Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras com a opção de filtro parametrizável.

3.1.14.16. Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, possibilitando gerar um relatório com os dados cadastrais daquelas unidades de consumo que, no processo de crítica, foi informado ser necessária a verificação.

3.1.14.17. Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido, o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo.

3.1.14.18. Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado e valor, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário.

3.1.14.19. Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuírem consumo acima de seu limite superior.

3.1.15. Relatórios de Produtividade e Monitoramento Georreferenciado

O sistema deverá disponibilizar um conjunto de relatórios e ferramentas que possibilitem a gestão da produtividade, da qualidade e o acompanhamento em tempo real do trabalho dos leituristas:



3.1.15.1. Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e a média de ocorrências por grupo de faturamento e por rota.

3.1.15.2. Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período.

3.1.15.3. Disponibilizar funcionalidades que possibilitem o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, permitindo a visualização e o acompanhamento da rota percorrida diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial ou através da integração com serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.15.4. Apresentar diretamente no mapa a rota traçada pelo leiturista e o número de leituras efetuadas naquela rota.

3.1.15.5. Identificar no mapa cada leitura efetuada no seu exato local e região, possibilitando acessar informações como endereço da leitura, valor da leitura ou ocorrência para casos sem leitura, consumo faturado e ocorrência registrada.

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

3.1.15.7. Permitir identificar o status da leitura por cores diferenciadas para leitura não efetivada, leitura efetivada e leitura efetiva calculada.

3.1.15.8. Disponibilizar funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão online e possibilitar o encaminhamento de mensagens diretamente para os seus dispositivos móveis.

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

3.1.16. Sistema de Leitura e Faturamento dos Dispositivos Móveis

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

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

3.1.16.2. Existência de perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema.

3.1.16.3. Execução das leituras por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos.

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

3.1.16.5. Exibição na tela do leiturista, antes da digitação da leitura, no mínimo das seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro.

3.1.16.6. Registro obrigatório referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da autarquia até o término das atividades de registro de leitura.

3.1.16.7. Realização automática de validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo logo após a digitação da leitura.

3.1.16.8. Possibilidade de inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades identificadas pelo leiturista.

3.1.16.9. Cálculo automático do consumo da unidade a partir da leitura do hidrômetro, tratando adequadamente situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra de hidrômetro.

3.1.16.10. Possibilidade de realização do faturamento on-site tanto de forma online quanto offline utilizando os dispositivos móveis.



3.1.16.11. Realização de leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida, emitindo fatura de cobrança e gerando automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização caso exista consumo, obedecendo ao parâmetro de intervalo mínimo de dias entre o corte e a leitura.

3.1.16.12. Cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, com a dedução de impostos para as unidades previstas e apuração dos valores de serviços a faturar conforme o regulamento do SAMAE.

3.1.16.13. Utilização de bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil com tecnologia térmica, permitindo o desenho do layout no momento da impressão para a emissão de faturas, comunicados de débito, comunicados de excesso e alertas de vencimento de benefícios.

3.1.16.14. Emissão de fatura como documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando dados cadastrais, datas e leituras atual e anterior, consumo faturado, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária, valores discriminados de água, esgoto e serviços, vencimento, dados da qualidade da água e mensagens parametrizadas.

3.1.16.15. Emissão de comunicado de débito impresso após a fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, com texto de alerta de corte predefinido e discriminação das faturas pendentes.

3.1.16.16. Emissão de comunicado de excesso de consumo após a emissão da fatura para os imóveis cujo consumo seja maior que sua média conforme percentual cadastrado.

3.1.16.17. Emissão de comunicado de alerta de vencimento de benefício para clientes optantes do cadastro de tarifa social.

3.1.16.18. Funcionalidade que requeira o registro fotográfico obrigatório, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo.

3.1.16.19. Visualização direta na tela do dispositivo de leitura das fotografias digitais registradas.

3.1.16.20. Geração de solicitação de serviço automática para situações críticas encontradas no processo de leitura, tais como vazamento ou violação de corte.

3.1.16.21. Geração de avisos ao leiturista no momento da leitura para ocorrências pré-parametrizadas, obrigando a redigitação da leitura em casos de consumo zero, alto ou baixo, com envio do código do motivo ao faturamento.

3.1.16.22. Navegação facilitada entre as unidades de consumo lidas e não lidas dentro de uma determinada quadra.

3.1.16.23. Envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via redes de dados móveis (3G/4G/5G ou superior), ocorrendo obrigatoriamente a cada grupo de no máximo 10 imóveis faturados.

3.1.16.24. Funcionalidade para verificar quais leituristas estão online, permitindo o encaminhamento de mensagens diretas da central para os coletores móveis.

3.1.16.25. Envio para o dispositivo móvel das faturas retidas na crítica para que o leiturista registre em campo a revisão da leitura.

3.1.16.26. Acompanhamento e controle em tempo real sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura.

3.1.16.27. Demonstração em tela da quantidade estimada de bobinas necessárias para a realização das leituras carregadas no dispositivo móvel.

3.1.16.28. Funcionalidade automática para teste do cabeçote de impressão portátil, visando garantir a qualidade e a nitidez do documento emitido.

3.1.17. Gestão de Revisão de Consumo

A solução ofertada deverá disponibilizar as funcionalidades necessárias para a geração e o gerenciamento de processos de revisão de consumo, contemplando no mínimo os seguintes recursos:

3.1.17.1. Possibilidade de geração de um processo de revisão de consumo quando solicitado pelo cliente ou pelos usuários responsáveis da autarquia.

3.1.17.2. Coleta obrigatória de dados mínimos no formulário de adesão da revisão, contendo: controle por ano e número, mês e ano de referência, cadastro e endereço completo do cliente, data da solicitação, nome do solicitante, número de moradores, informações de infraestrutura (piscina, máquina de lavar, caixa



d'água, fonte alternativa) e descrição da ocorrência.

3.1.17.3. Classificação da revisão de consumo conforme a fase de sua análise, gerando registros automáticos em todas as etapas para disponibilizar dados completos a qualquer usuário do sistema.

3.1.17.4. Disponibilização de formulário impresso com todos os dados consolidados da revisão de consumo para trâmites que o exijam.

3.1.17.5. Disponibilização do processo completo de revisão em dispositivos móveis de forma automatizada, eliminando a necessidade de papel impresso através do mesmo modelo das ordens de serviço eletrônicas.

3.1.17.6. Integração de uma agenda nativa no sistema para registro do cronograma de visitas técnicas voltadas à solução e análise das revisões de consumo abertas.

3.1.17.7. Adequação obrigatória do sistema aos processos de negócio, regras tarifárias e fluxos de trabalho do SAMA E, conforme manuais e diretrizes a serem repassados na fase de implantação, sem causar perdas, danos ou custos adicionais.

3.1.18. Gestão de Faturamento

O sistema deverá possuir um cadastro de controle de tarifas, valores de serviços e convênios cobrados pelo SAMA E, garantindo a migração integral das informações e o atendimento às regras de negócio da Autarquia, integrando o cálculo de água, serviço básico, esgoto, parcelamentos e arrecadação diretamente com os lançamentos da contabilidade. O sistema disponibilizará no mínimo os seguintes recursos:

3.1.18.1. Cadastro de grupos de faturamento para agrupamento das unidades de consumo por características semelhantes.

3.1.18.2. Gestão de cronograma mensal do calendário de faturamento por grupo e localidade, contendo previsão da geração da massa de leitura, data de início e fim da leitura de campo e data de processamento do faturamento, adequando-se aos processos de negócio e fluxos de trabalho definidos pelo SAMA E.

3.1.18.3. Gestão integrada de feriados nacionais, estaduais e municipais para calibração de prazos e vencimentos.

3.1.18.4. Funcionalidade para inclusão de mensagens dinâmicas parametrizadas nas contas, cobrindo situações de excesso de consumo, débitos vencidos, fatura com valor zero e adesão ao débito automático.

3.1.18.5. Agendamento para processamento de faturamento em lote (batch), geração de arquivo de contas para impressão gráfica externa e geração de arquivos bancários de débito em conta organizados por grupos e rotas.

3.1.18.6. Cadastro de impostos com tabelas de vigência de alíquotas aplicáveis.

3.1.18.7. Recursos para definição e atualização da estrutura tarifária por parte do usuário, incluindo cadastros de categoria de tarifa, tabelas tarifárias de vigência de valores para água, esgoto e serviços, e cadastro do tipo de tarifa.

3.1.18.8. Parâmetros no cadastro de tarifas para definir a descrição, o percentual a ser cobrado de esgoto sobre o valor da água e a vinculação à tabela vigente.

3.1.18.9. Cadastro de faixa de tarifa permitindo definir o número da faixa, limite inferior e superior em metros cúbicos e o valor correspondente da faixa.

3.1.18.10. Recurso para clonar ou criar uma tabela tarifária a partir de uma existente, evitando a redigitação manual de dados e permitindo apenas a atualização dos valores necessários.

3.1.18.11. Capacidade de ratear os valores quando o imóvel pertencer a duas ou mais categorias, dividindo o consumo medido igualmente entre as categorias cadastradas.

3.1.18.12. Cálculo exato da fatura determinando o valor de água e esgoto conforme as faixas de consumo multiplicadas pelo número de economias.

3.1.18.13. Estratificação detalhada das retenções tributárias na emissão de faturas para atendimento às entidades públicas federais e demais órgãos com previsão legal de retenção na fonte.

3.1.18.14. Emissão de cobranças avulsas para clientes não vinculados a imóveis fixos que contratem serviços sazonais do SAMA E, tais como circos, parques e eventos.

3.1.18.15. Emissão de cobranças específicas para clientes não vinculados a imóveis que eventualmente possuam débitos jurídicos ou administrativos com a Autarquia.

3.1.18.16. Processo paramétrico de gestão que permita configurar o percentual de multa por atraso,



percentual de juros diários, valor mínimo para emissão de fatura individual e valor mínimo para fatura emitida em processamento de grupo.

3.1.18.17. Configuração do número de dias mínimo para a primeira cobrança de uma unidade após ligação nova ou religação, definição do mês/ano inicial para exibição do histórico de consumo na conta, e ativação de taxa de entrega para endereços alternativos.

3.1.18.18. Configuração paramétrica de regras de desconto por vazamento de água ou esgoto, permitindo limitar o percentual máximo em até 70% ou aplicar o desconto com base na média de consumo dos últimos seis meses, além de ativar o alerta visual de excesso de consumo na fatura.

3.1.18.19. Gestão rigorosa das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão de contas através de processo paramétrico e trilha de auditoria vinculada às respectivas autorizações.

3.1.18.20. Inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar com controle de parcelas inseridas ou removidas, mantendo a competência da fatura original e exigindo obrigatoriamente a justificativa e o motivo da operação.

3.1.18.21. Cancelamento definitivo de faturas, alteração de datas de vencimento, alteração da leitura medida e alteração do consumo faturado, exigindo-se sempre o registro do motivo e identificação do operador para fins de rastreabilidade.

3.1.18.22. Recálculo automático de faturas decorrente de atualizações cadastrais retroativas na unidade de consumo ou decorrente de vazamento comprovado conforme os limites e médias paramétricas estabelecidas.

3.1.18.23. Atualização temporária da situação da fatura para evitar sanções ao cliente nos casos em que a quitação for comprovada antes do recebimento do arquivo de retorno bancário.

3.1.18.24. Alteração manual ou em lote da situação de faturas para o status de "em processo administrativo" ou "judicial", suspendendo ações de cobrança e corte automáticos.

3.1.18.25. Emissão de faturas agrupadas para atendimento a órgãos públicos ou clientes corporativos particulares com múltiplas ligações.

3.1.18.26. Geração de conta final para desligamento a pedido, consolidando todos os débitos vencidos e a vencer, disparando de forma automática a ordem de serviço de desligamento físico logo após a confirmação do pagamento bancário.

3.1.18.27. Reenvio individualizado de faturas específicas para a carteira de débito em conta corrente e tratamento automatizado de rejeições ou cadastros não identificados enviados pelos bancos.

3.1.18.28. Registro ou exclusão de isenção de cobrança de tarifa de água, esgoto ou serviços para unidades de consumo específicas conforme resoluções vigentes.

3.1.18.29. Cobrança de água e esgoto estruturada através de contratos de fornecimento, permitindo parametrizar faturamentos por consumo fixo, consumo mínimo/máximo ou valor fixo acordado.

3.1.18.30. Geração automática de ordens de serviço de fiscalização de consumo com base em desvios e critérios estatísticos definidos pelo setor de faturamento.

3.1.19. Gestão de Imóveis Alugados

O sistema deverá disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite a gestão efetiva dos imóveis locados no município, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.19.1. Cadastro de contratos de locação vinculados aos imóveis, contendo o nome do responsável (inquilino) e o período de vigência determinado.

3.1.19.2. Transferência automática da responsabilidade operacional do imóvel para o inquilino durante o período de vigência do contrato de locação apresentado, emitindo faturas, multas e correspondências diretamente em seu nome.

3.1.19.3. Restrição de ações de negociação, de modo que o inquilino só possa realizar parcelamentos ou alterações financeiras sobre os débitos gerados estritamente dentro do seu período de contratação.

3.1.19.4. Retorno automático da responsabilidade financeira e operacional para o nome do proprietário do imóvel imediatamente após o término da vigência do contrato de locação cadastrado.

3.1.19.5. Funcionalidade para prorrogação de prazos contratuais de locação e manutenção do histórico completo de responsáveis e locatários na ficha técnica da ligação.



3.1.20. Gestão e Controle de Fraudes

A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para identificação, penalização e controle de fraudes praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.20.1. Cadastro de tipos de fraudes com classificação por graus de gravidade leve, moderado ou grave.

3.1.20.2. Cadastro de tabela tarifária de penalidades, permitindo associar valores financeiros específicos de multas para cada tipo e grau de fraude configurado.

3.1.20.3. Geração automatizada de ordens de serviço de fiscalização de fraude direcionadas a imóveis que permaneçam com a ligação cortada por um período superior ao limite definido pelo usuário.

3.1.20.4. Encerramento assistido da ordem de serviço de fiscalização, permitindo anexar fotografias comprobatórias da irregularidade (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho), registrar o número do boletim de ocorrência (BO), apontar o tipo de fraude e calcular automaticamente a multa a ser lançada na próxima fatura do cliente com base na tabela vigente.

3.1.20.5. Emissão de relatórios estatísticos e gerenciais demonstrando quantitativos de fraudes detectadas, relação de clientes infratores e valores financeiros aplicados em um determinado período.

3.1.21. Gestão de Arrecadação e Convênios

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

3.1.21.1. Geração automática de arquivos para débito em conta e envio aos agentes arrecadadores bancários parceiros conforme o padrão FEBRABAN.

3.1.21.2. Importação e processamento do arquivo de retorno transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando automaticamente os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, sejam eles oriundos de débito em conta ou de pagamento convencional, garantindo o registro integral na base de dados.

3.1.21.3. Recurso para a baixa de documentos de cobrança de forma manual com a inserção dos dados detalhados do pagamento por operador autorizado.

3.1.21.4. Identificação e correção assistida de registros de pagamentos não vinculados ou não encontrados em nenhuma matrícula ou documento de cobrança ativo.

3.1.21.5. Identificação automática de faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e convertendo o valor excedente em crédito para desconto nas próximas faturas do cliente.

3.1.21.6. Identificação automática de faturas pagas com valores divergentes do faturamento original, gerando ocorrência de pagamento e lançando o respectivo crédito ou débito correspondente à diferença na conta do cliente.

3.1.21.7. Quitação automática de todas as faturas acessórias e vinculadas quando houver o processamento de pagamento de um documento unificado, tais como notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa ou fatura agrupada.

3.1.21.8. Geração automática e cálculo de juros e multas de acordo com o regulamento do SAMA E sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança realizado em atraso.

3.1.21.9. Cadastro e controle de agentes arrecadadores, agências bancárias e termos de convênio, contemplando período de vigência e as regras de tarifação de tarifas bancárias aplicadas.

3.1.21.10. Recurso para estorno e reversão de pagamentos processados indevidamente com a devida trilha de auditoria.

3.1.21.11. Recurso para a transferência de pagamentos erroneamente computados entre diferentes unidades de consumo.

3.1.21.12. Agendamento de processamento em lote (batch) com data e hora definidas pelo usuário para a realização do fechamento mensal da arrecadação, apurando, registrando e congelando a posição mensal dos valores de documentos pendentes, pagos, parcelados, cancelados e de emissões manuais.

3.1.21.13. Integração nativa com sistemas de redes transmissoras (VANs) bancárias ou integração direta via



APIs (Application Programming Interface) para a obtenção e o processamento automatizado de arquivos de arrecadação, com tempo parametrizável de verificação para conciliação em tempo real.

3.1.21.14. Registro e tratamento de pagamentos realizados via depósito bancário convencional, incluindo rotina para saneamento de depósitos identificados como não cadastrados.

3.1.21.15. Registro, processamento e conciliação de pagamentos instantâneos realizados via chave PIX.

3.1.21.16. Controle, arrecadação e repasse de serviços e taxas cobradas dos usuários em razão de convênios firmados com outros órgãos públicos ou autarquias, tais como taxa de lixo, FUNREBOM e outras receitas delegadas.

3.1.21.17. Consulta, alteração de valores, cancelamentos e inclusões na tabela de convênios diretamente vinculados ao código do usuário, permitindo que as modificações sejam feitas via importação de arquivos do conveniado ou manualmente por servidor do SAMAEBRUSQUE.

3.1.21.18. Importação mensal de arquivos do convênio para atualização automática de valores, cancelamentos e inclusões no cadastro a fim de lançar os débitos diretamente na fatura mensal com devido registro no histórico do usuário e emissão de relatórios.

3.1.21.19. Processamento de arquivos enviados por convênio informando o número de coletas de lixo realizadas por imóvel para fins de cálculo de tarifas dinâmicas na fatura.

3.1.21.20. Importação de arquivo anual de convênio para lançamento automático de cota ou parcela única na fatura de água, registrando no histórico da ligação.

3.1.21.21. Emissão de arquivos de exportação apartados para os órgãos conveniados, informando dados de ligações novas, desligamentos, faturas abertas, faturas emitidas e usuários associados ao convênio.

3.1.21.22. Fechamento consolidado dos valores cobrados e arrecadados no mês para prestação de contas com o conveniado, computando inclusive os pagamentos realizados em duplicidade.

3.1.21.23. Geração de arquivo de prestação de contas para envio ao convênio relacionando os pagamentos recebidos com código, data do pagamento, referência, valor e nome do usuário.

3.1.21.24. Emissão de relatórios gerenciais de faturas pagas por período, ligações ativas sem convênio cadastrado e relação geral de usuários vinculados a determinado convênio exibindo código, endereço, datas de vigência, telefone, rota, situação e valores.

3.1.22. Gestão de Cobrança

A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para a recuperação de receita de forma integrada aos processos de arrecadação do SAMAEBRUSQUE, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

3.1.22.1. Gestão e controle rígido das políticas de negociação de débitos para parcelamentos e reparcelamentos por meio de processo paramétrico e alçada de autorizações, aplicando as regras de forma global para todos os operadores do sistema.

3.1.22.2. Parametrização de valor mínimo global exigido para autorização de parcelamento e definição do número máximo de parcelas permitidas na negociação.

3.1.22.3. Definição do percentual mínimo obrigatório de entrada (parcela à vista), valor mínimo aceitável por parcela e prazo limite em dias para o pagamento da entrada.

3.1.22.4. Cancelamento automático da negociação de débito caso o pagamento da parcela de entrada não seja processado dentro do número de dias parametrizado.

3.1.22.5. Configuração do percentual máximo de desconto em multas e juros que pode ser concedido nas negociações para clientes comprovadamente cadastrados na tarifa social.

3.1.22.6. Customização do nome e cargo do responsável legal da autarquia que será impresso no termo de confissão e negociação de parcelamento.

3.1.22.7. Parametrização da alíquota de multa e encargos incidentes sobre o acordo do parcelamento de débito.

3.1.22.8. Definição da quantidade máxima permitida de reparcelamentos por cliente e diferenciação do limite de parcelas para reparcelamentos entre clientes com infrações registradas (multas por irregularidades) e clientes adimplentes sem ocorrências.

3.1.22.9. Exigência paramétrica de percentual de entrada maior para reparcelamentos solicitados por



clientes que possuam histórico de infrações e fraudes na autarquia.

3.1.22.10. Cálculo de juros e multas incidentes sobre o montante do débito já monetariamente atualizado para fins de composição do parcelamento.

3.1.22.11. Aplicação de juros de financiamento, multas e correções sobre as parcelas vincendas conforme determinado pelo regulamento vigente do SAMA E.

3.1.22.12. Permissão para que o operador selecione de forma detalhada quais faturas abertas (vencidas ou não) e serviços executados serão incluídos ou excluídos do parcelamento.

3.1.22.13. Possibilidade de transferir débitos consolidados entre diferentes unidades de consumo diretamente a partir da rotina de negociação.

3.1.22.14. Emissão do termo de parcelamento impresso no momento da negociação para assinatura do cliente, contendo a guia de pagamento da entrada, permitindo a sua reemissão fiel com os dados originais a qualquer tempo.

3.1.22.15. Alteração automática do status das faturas negociadas de "pendentes" para "parceladas" imediatamente após a confirmação da negociação.

3.1.22.16. Lançamento automático das parcelas acordadas nas faturas subsequentes emitidas para a respectiva unidade de consumo.

3.1.22.17. Recurso para o cancelamento justificado de parcelamentos ativos, retornando os débitos originais à situação de cobrança em aberto.

3.1.22.18. Rotina de reparcelamento de débitos capaz de apurar o saldo devedor de parcelamentos anteriores em aberto, atualizando-o para o valor presente com a opção de incorporar novas faturas e serviços não pertencentes ao acordo anterior.

3.1.22.19. Recurso para antecipação de parcelas de acordos ativos com atualização automática para o valor presente e dedução proporcional dos juros de financiamento cobrados.

3.1.22.20. Simulador de parcelamentos e reparcelamentos que demonstre todas as condições financeiras, valores e datas de vencimento sem a necessidade de efetivar ou gravar a operação no banco de dados.

3.1.22.21. Geração automatizada de cartas de cobrança configuráveis por filtros aplicados pelo operador, cobrindo intervalos de rotas, competências de referência, faixa de valores em aberto, quantidade de faturas em atraso, categorias de tarifa e situação cadastral do imóvel.

3.1.22.22. Controle paramétrico do ciclo de notificações de corte de água estabelecendo quantidade mínima de faturas vencidas, valor mínimo da dívida acumulada e número mínimo de dias em atraso para o disparo do documento.

3.1.22.23. Emissão de notificações de débito e corte para imóveis que possuam apenas débitos de serviços diversos pendentes, sem faturamento de água atrelado.

3.1.22.24. Definição do prazo de validade da notificação de corte em dias, configuração das mensagens de alerta textuais e parametrização do valor da taxa de emissão do aviso para repasse ao cliente.

3.1.22.25. Configuração para permitir ou bloquear a existência de múltiplas notificações de corte pendentes para o mesmo cliente ou para unidades que já se encontram com a ligação cortada.

3.1.22.26. Inclusão opcional de código de barras padrão FEBRABAN diretamente na guia da notificação de corte.

3.1.22.27. Integração do processo de geração automática de notificações de corte junto à geração da massa de leitura, fazendo com que as notificações integrem os dados transmitidos aos dispositivos móveis e sejam impressas simultaneamente com a fatura atual em campo.

3.1.22.28. Alteração de data de vencimento ou cancelamento de notificações de corte pendentes com geração automática de uma Ordem de Serviço de controle contendo a identificação do operador, data, hora e o parecer descritivo obrigatório.

3.1.22.29. Automação do ciclo do corte convertendo de forma parametrizada as notificações vencidas e não pagas em ordens de serviço de corte efetivo em campo.

3.1.22.30. Definição de regras de prioridade para geração das ordens de serviço de corte baseadas em estrutura de localização geográfica, proximidade física, data de vencimento ou maior valor da dívida, limitando a quantidade máxima de ordens geradas por dia.



3.1.22.31. Configuração dos códigos de serviço específicos para o corte, definição das instruções e textos de campo e determinação dos dias da semana e horários permitidos para a execução dos cortes de nível um, dois ou três.

3.1.22.32. Geração progressiva de até no mínimo dois níveis de corte (cavalete e ramal físico), em que o sistema planeja os calendários sucessivos e orienta de forma automática a geração do corte de nível superior caso não conste registro de quitação ou OS de religação do nível anterior.

3.1.22.33. Recurso para bloqueio temporário ou definitivo da emissão de notificações e ordens de corte para imóveis específicos, condicionado à geração automática de OS de registro contendo justificativa e parecer técnico do operador responsável.

3.1.23. Integração com Órgãos de Proteção ao Crédito

A solução ofertada deverá garantir a gestão e a definição das políticas visando à geração automática de arquivos ou integração direta via APIs (Aplicativo Programming Interface) para a negativação de clientes inadimplentes junto a Órgãos de Proteção ao Crédito (ex: SPC, SERASA, Boa Vista etc.), atualizando a qualquer tempo os parâmetros mínimos necessários:

3.1.23.1. Configuração paramétrica de número mínimo de faturas ou parcelas vencidas, valor mínimo total da dívida, dias de atraso acumulados e filtros de segmentação por ciclo, bairro ou localidade.

3.1.23.2. Geração instantânea do movimento de inadimplência com envio, recebimento e conciliação online de faturas, parcelamentos e débitos diversos diretamente com as plataformas dos Órgãos de Proteção ao Crédito, preferencialmente via integração por APIs (Web Services).

3.1.23.3. Painel de acompanhamento para monitorar o status das restrições enviadas, confirmações de inclusão, solicitações de cancelamento e exclusões de registros.

3.1.23.4. Identificação automática pelo sistema de quitação de débitos restritos, renegociações ou novos parcelamentos, disparando instantaneamente o comando eletrônico de exclusão do registro do cliente junto ao banco de dados dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

3.1.23.5. Simulador de geração de lotes de negativação que permita ao operador avaliar o impacto, quantitativos e valores antes de desfazer ou efetivar a transmissão dos arquivos ou chamadas de API.

3.1.24. Gestão de Dívida Ativa e Cobrança Judicial

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que possibilite a criação e o controle de processos administrativos eletrônicos visando ao cumprimento das regras legais para a inscrição de débitos em dívida ativa e posterior cobrança judicial:

3.1.24.1. Rotina para inscrição em Dívida Ativa de todos os débitos vencidos e não quitados dentro do período temporal parametrizado pelo usuário, atualizando a situação financeira das faturas originais no sistema para o status correspondente.

3.1.24.2. Geração automática do Livro Eletrônico da Dívida Ativa em ordem cronológica de vencimento por cliente, atribuindo e registrando a localização exata de cada débito com identificação do número do livro, folha/página e sequência interna.

3.1.24.3. Emissão de notificação de débitos inscritos em dívida ativa contendo o nome do proprietário, fundamentação legal, texto predefinido, demonstrativo atualizado de débitos e cálculo exato de juros, multas e correções monetárias aplicáveis.

3.1.24.4. Capacidade de agrupar múltiplos débitos de imóveis distintos registrados sob o mesmo CPF em uma única notificação unificada de dívida ativa.

3.1.24.5. Campo para registro e controle da data de recebimento da notificação pessoal ou por aviso de recebimento (AR) dos correios pelo cliente.

3.1.24.6. Recurso para geração de arquivos e relatórios voltados à publicação de editais de notificação para devedores não localizados pelos meios convencionais.

3.1.24.7. Emissão automática da Certidão de Dívida Ativa (CDA) para os clientes devidamente notificados e cujos prazos de defesa ou pagamento tenham expirado.

3.1.24.8. Ferramentas de manipulação assistida de lançamentos inscritos para realização de baixas, cancelamentos homologados ou reaberturas de processos.

3.1.24.9. Permissão para a realização de parcelamentos de débitos que já se encontram formalmente



inscritos em dívida ativa, com a emissão do Termo de Confissão de Dívida Ativa para adimplemento.

3.1.24.10. Emissão de notificações extrajudiciais específicas para faturas ajuizadas ou em fase de inscrição em dívida ativa.

3.1.24.11. Disponibilização de relatórios consolidados de valores totais inscritos por período, relatórios de pagamentos e baixas de títulos inscritos, e relatórios de notificações emitidas organizados por status de entrega.

3.1.24.12. Possibilidade de exclusão ou baixa individualizada e motivada de uma fatura específica.

3.1.25. Aplicativo para dispositivos mobile (Celulares / Tablets) para gestão dos cortes e religações

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

3.1.25.1. Emissão de avisos de débito por Códigos de Remessas, baseando-se nos critérios da autarquia quanto aos débitos das ligações, bem como estar integrado às rajadas, de forma que, em tempo real, contas já pagas, mesmo que momentos antes da geração da remessa, não sejam incluídas na lista dos avisos de débito;

3.1.25.2. Funcionalidade que permita o agendamento ou envio instantâneo de ordens de serviço para o aplicativo;

3.1.25.3. Permitir o registro das informações em campo das entregas dos avisos, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data e hora da entrega, local da entrega (em mãos, caixa de correio, no portão etc.);

3.1.25.4. Controle das Ordens de Corte, por remessa de avisos de débito, fazendo-se a gestão automática dos avisos que não foram pagos (também integrado às rajadas, evitando que uma remessa de Ordens de Corte seja enviada a campo caso um pagamento tenha sido efetivado, no banco, momentos antes);

3.1.25.5. Permitir o registro das informações das execuções das ordens de corte em campo, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data do corte, hora do corte, leitura do hidrômetro no momento do corte;

3.1.25.6. Permitir a baixa das ordens de corte executadas através do aplicativo de forma automática, alterando as situações das ligações e registrando automaticamente todos os dados do corte realizado em campo;

3.1.25.7. Permitir o controle das ordens de religação, por remessa de aviso de débito, fazendo-se a gestão automática dos débitos pagos (também integrado às rajadas, disparando as religações mesmo para débitos cujo pagamento tenha sido efetivado, no banco, momentos antes);

3.1.25.8. Permitir o registro das informações das execuções das Ordens de Religação em campo, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data da religação, hora da religação, leitura do hidrômetro no momento da religação;

3.1.25.9. Disponibilizar recurso para captura de fotos nos casos de religações não realizadas ou por motivos de fraudes, by-passes etc., ficando a mesma cadastrada de forma automática na ligação correspondente, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;

3.1.25.10. Permitir a baixa das ordens de religação executadas através do aplicativo de forma automática, alterando as situações das ligações e registrando automaticamente todos os dados do corte realizado em campo;

3.1.25.11. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.26. Gestão da Contabilidade

A solução ofertada deve disponibilizar um método de integração com o programa utilizado pela Contabilidade do SAMAE nos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos



os lançamentos contábeis, dentro dos parâmetros e exigências do sistema utilizado pela contabilidade do SAMAE, conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

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

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

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

3.1.26.4. Disponibilizar recursos que possibilitem a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica;

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

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

3.1.26.7. Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade de ser pré-configurado;

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

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

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

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

3.1.26.12. Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar etc.;

3.1.26.13. Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos;

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

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

3.1.26.16. Disponibilizar relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica



que tiveram dedução na fatura, referentes a retenção de impostos, sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: (matrícula da unidade, nome do cliente morador, CNPJ do cliente, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto);

3.1.26.17. Disponibilizar a exportação de dados que atenda as especificações do Tribunal de Contas de Santa Catarina, conforme padrão exigido pelo órgão;

3.1.27. Gestão de Serviços

A solução ofertada deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

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

3.1.27.1.1. Definir descrição do Serviço;

3.1.27.1.2. Definir código do Serviço;

3.1.27.1.3. Definir o grupo do Serviço;

3.1.27.1.4. Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);

3.1.27.1.5. Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;

3.1.27.1.6. Definir o setor de controle de execução do serviço;

3.1.27.1.7. Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;

3.1.27.1.8. Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;

3.1.27.1.9. Definir se existe incidência de imposto para o serviço;

3.1.27.1.10. Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço;

3.1.27.1.11. Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço;

3.1.27.1.12. Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;

3.1.27.1.13. Definir o número de prioridade para execução do serviço;

3.1.27.1.14. Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;

3.1.27.1.15. Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;

3.1.27.1.16. Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;

3.1.27.1.17. Possibilidade de definir a rubrica contábil para o serviço;

3.1.27.1.18. Possibilidade de definir se, na abertura da ordem de serviço, para o serviço em questão, deve ser gerado algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.

3.1.27.2. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para serem registrado seu uso na execução do serviço;

3.1.27.3. Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;

3.1.27.4. Disponibilizar o cadastro de veículos;

3.1.27.5. Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço;

3.1.27.6. Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura e o encerramento de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução;

3.1.27.7. Disponibilizar recurso para que a ordem de serviço seja cadastrada com coordenadas geográficas através de sistema GIS e, ao selecionar o local do serviço, o mapa com informações do cadastro técnico de redes seja disponibilizado junto da ordem de serviço;

3.1.27.8. Possibilidade de controle das ordens de serviços através de sistema GIS, com controle de camadas, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir filtros de visualização, tais como: código do serviço, data de execução, equipe responsável, setor de controle etc. Além disso, deve permitir a emissão de relatórios, tabelas, gráficos e mapas com possibilidade de filtros das informações constadas na ordem de serviço, conforme definido pelo usuário;

3.1.27.9. Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação



do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo;

3.1.27.10. Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento;

3.1.27.11. Possibilitar definir kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços, onde todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços serão definidos antecipadamente através da criação dos kits que serão associados aos respectivos serviços;

3.1.27.12. Disponibilizar recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de gestão de estoque da Autarquia a previsão de utilização dos materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits;

3.1.27.13. Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços;

3.1.27.14. Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;

3.1.27.15. Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade satisfatória, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura específica de serviços que geraram retrabalhos;

3.1.27.16. Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados;

3.1.27.17. Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;

3.1.27.18. Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

3.1.27.19. Permitir parametrizar alertas em caso de emissão de ordem de serviço com características idênticas, desde que constadas como abertas, evitando ordens de serviço duplicadas;

3.1.27.20. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações da possível ordem de serviço duplicada, tais como: código e descrição do serviço, endereço, bairro, número, data de abertura, data de encerramento etc.

3.1.27.21. Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;

3.1.27.22. Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;

3.1.27.23. Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;

3.1.27.24. Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais;

3.1.27.25. Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço;

3.1.27.26. Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado;

3.1.27.27. Garantir que as ordens de serviço não sejam encerradas sem o preenchimento de informações obrigatórias como diâmetro e material da tubulação instalada no local do serviço, profundidade e se o local de instalação confere com o mapa disponibilizado junto da ordem de serviço, sendo necessário a inserção de uma foto ao finalizar o serviço (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho);

3.1.27.28. Disponibilizar recurso que permita disparo automático de ordem de serviço para vistoria,



direcionado ao setor de cadastro técnico informando quando uma ordem de serviço foi encerrada e o diâmetro ou material da tubulação, profundidade ou local de instalação não conferiram com o mapa disponibilizado na ordem de serviço;

3.1.27.29. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer;

3.1.27.30. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a abertura de ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastradas, a partir de parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo;

3.1.27.31. Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;

3.1.27.32. Disponibilizar recursos que possibilitem a gestão de contratos de empreiteiras terceirizadas, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.27.32.1. Cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;

3.1.27.32.2. Cadastro de contrato de terceirização de serviços firmados com as empresas, onde o pagamento poderá ser realizado por valor fixo ou valor a ser pago por serviço executado;

3.1.27.32.3. Cadastro de penalidades previstas em contratos com as empresas, sendo possível cadastrar penalidades por dias de atraso ou por percentual de serviços executados fora do prazo;

3.1.27.32.4. Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o controle e a medição dos serviços executados pelas empresas terceirizadas, calculando o valor a ser pago e as penalidades a serem aplicadas;

3.1.27.33. Disponibilizar recursos que possibilitem gerar o faturamento específico de materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.27.33.1. Possibilitar definir de quais serviços haverá cobrança de materiais;

3.1.27.33.2. Possibilitar cadastrar uma tabela tarifária de materiais, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado na execução do serviço;

3.1.27.33.3. Gerar de forma automática a cobrança dos materiais nas faturas dos clientes de acordo com o material e quantidade informados no encerramento da ordem de serviço;

3.1.27.33.4. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de forma individual dos níveis de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

3.1.27.33.5. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de forma individual das ligações de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

3.1.27.33.6. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

3.1.27.33.7. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução da ligação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

3.1.28. Sistemas de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis

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

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



3.1.28.2. Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Deverão existir perfis com níveis de acessos diferentes para os operadores e o administrador do sistema;

3.1.28.3. Possibilitar às equipes de campo obter e registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo (placa, distância percorrida no deslocamento), tempo de deslocamento, materiais utilizados na execução dos serviços, registro de fotos (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho) e o tempo de execução total do serviço. Sendo que adicionalmente a esses dados, que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço, a solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrado a partir do dispositivo móvel;

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

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

3.1.28.6. Disponibilizar envio instantâneo da ordem de serviço para execução das equipes de campo com visualização em formato GIS, através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria, contendo todas as informações do cadastro técnico das redes do local do serviço;

3.1.28.7. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria;

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

3.1.28.9. Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;

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

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

3.1.28.12. Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via redes de dados móveis (3G/4G/5G ou superior) conforme intervalo de tempo predefinido.

3.1.29. Atendimento de Clientes

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

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

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

3.1.29.3. Antes de o atendente iniciar um novo atendimento deve-se obrigatoriamente encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda



possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo cliente através de e-mail ou SMS;

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

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

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

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

3.1.29.8. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do cliente tais como: faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.29.9.11. Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada



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

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

3.1.29.9.13. Permitir o reenvio da fatura para débito automático;

3.1.29.9.14. Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;

3.1.29.9.15. Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão dela;

3.1.29.9.16. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio delas para o cliente através de seu e-mail;

3.1.29.9.17. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;

3.1.29.9.18. Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada em Órgãos de Proteção ao Crédito;

3.1.29.9.19. Possibilitar colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

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

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

3.1.29.10.2. Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;

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

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

3.1.29.10.5. Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;

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

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

3.1.29.10.8. Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;

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

3.1.29.10.10. Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: (número da Inscrição Imobiliária, situação da edificação, área construída, número de moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa d'água e se existe cisterna);

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

3.1.29.10.12. Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;



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



funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.1.29.12.7. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.1.29.12.8. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;

3.1.29.12.9. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

3.1.29.12.10. Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança;

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

3.1.29.13.1. Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro, tipo logradouro, tipo pavimento ou nome do logradouro;

3.1.29.13.2. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro;

3.1.29.13.3. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria;

3.1.29.13.4. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.1.29.13.5. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.1.29.13.6. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;

3.1.29.13.7. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

3.1.29.14. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome;

3.1.29.15. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar;



3.1.29.16. Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento dela.

3.1.30. Autoatendimento Portal

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

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

3.1.30.2. Permitir que o cliente possa optar pelo recebimento da sua fatura via e-mail;

3.1.30.3. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente;

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

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

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

3.1.30.7. Permitir simular parcelamentos de débitos;

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

3.1.30.9. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

3.1.30.10. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;

3.1.30.11. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;

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

3.1.30.13. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

3.1.31. Aplicativo para celular

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

3.1.31.1. Possuir interface padronizada e exclusiva de acordo com cores e logo do SAMA E de Brusque;

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

3.1.31.3. Permitir que o cliente possa optar pelo recebimento da sua fatura via e-mail;

3.1.31.4. Permitir a visualização e importação em formato PDF da ficha cadastral do cliente;

3.1.31.5. Permitir a visualização e importação em formato PDF do histórico de consumo da unidade de consumo;

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

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

3.1.31.8. Permitir simular parcelamentos de débitos;

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

3.1.31.10. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;



3.1.31.11. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;

3.1.31.12. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;

3.1.31.13. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro). Ao solicitar a ordem de serviço o cliente deverá informar as coordenadas, disponibilizadas através de imagens georreferenciadas, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria. Sendo que essas ordens de serviços geradas pelo autoatendimento não devem ser automaticamente disponibilizadas para a programação, deverá existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução;

3.1.31.14. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

3.1.32 Relatórios Gerenciais

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

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

3.1.32.2 Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas;

3.1.32.3 Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;

3.1.32.4 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada;

3.1.32.5 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;

3.1.32.6 Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;

3.1.32.7 Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;

3.1.32.8 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta;

3.1.32.9 Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;

3.1.32.10 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;

3.1.32.11 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;

3.1.32.12 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;

3.1.32.13 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;

3.1.32.14 Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;

3.1.32.15 Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;

3.1.32.16 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

3.1.32.17 Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;

3.1.32.18 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;

3.1.32.19 Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa;

3.1.32.20 Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados;

3.1.32.21 Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;

3.1.32.22 Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes;

3.1.32.23 Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;

3.1.32.24 Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;



- 3.1.32.25 Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo cadastramento de clientes;
- 3.1.32.26 Disponibilizar relatório detalhado apresentado hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;
- 3.1.32.27 Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;
- 3.1.32.28 Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicadas na própria prefeitura;
- 3.1.32.29 Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade;
- 3.1.32.30 Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras;
- 3.1.32.31 Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura;
- 3.1.32.32 Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança;
- 3.1.32.33 Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido;
- 3.1.32.34 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;
- 3.1.32.35 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;
- 3.1.32.36 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;
- 3.1.32.37 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;
- 3.1.32.38 Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;
- 3.1.32.39 Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;
- 3.1.32.40 Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixadas de documentos de dívida ativa;
- 3.1.32.41 Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;
- 3.1.32.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;
- 3.1.32.43 Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;
- 3.1.32.44 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;
- 3.1.32.45 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes;
- 3.1.32.46 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;
- 3.1.32.47 Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;
- 3.1.32.48 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;
- 3.1.32.49 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;
- 3.1.32.50 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
- 3.1.32.51 Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
- 3.1.32.52 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
- 3.1.32.53 Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
- 3.1.32.54 Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
- 3.1.32.55 Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
- 3.1.32.56 Disponibilizar relatório detalhado de faturamento da contábil;
- 3.1.32.57 Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
- 3.1.32.58 Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
- 3.1.32.59 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;



- 3.1.32.60 Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
- 3.1.32.61 Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;
- 3.1.32.62 Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;
- 3.1.32.63 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
- 3.1.32.64 Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes;
- 3.1.32.65 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
- 3.1.32.66 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fecha;
- 3.1.32.67 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;
- 3.1.32.68 Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia a dia de parcelas quitadas a vista;
- 3.1.32.69 Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;
- 3.1.32.70 Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
- 3.1.32.71 Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança;
- 3.1.32.72 Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agência invalida, conta corrente invalida;
- 3.1.32.73 Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;
- 3.1.32.74 Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
- 3.1.32.75 Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;
- 3.1.32.76 Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;
- 3.1.32.77 Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;
- 3.1.32.78 Disponibilizar relatório detalhado discriminado os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;
- 3.1.32.79 Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;
- 3.1.32.80 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;
- 3.1.32.81 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 3.1.32.82 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 3.1.32.83 Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro;
- 3.1.32.84 Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes "federais" que sofrem incidência de impostos;
- 3.1.32.85 Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;
- 3.1.32.86 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 3.1.32.87 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;
- 3.1.32.88 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;



- 3.1.32.89 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 3.1.32.90 Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;
- 3.1.32.91 Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água, discriminados por cliente e motivo;
- 3.1.32.92 Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;
- 3.1.32.93 Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade;
- 3.1.32.94 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras, que são isentas da cobrança do consumo de água, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção;
- 3.1.32.95 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período;
- 3.1.32.96 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;
- 3.1.32.97 Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;
- 3.1.32.98 Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;
- 3.1.32.99 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;
- 3.1.32.100 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos;
- 3.1.32.101 Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;
- 3.1.32.102 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal;
- 3.1.32.103 Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário;
- 3.1.32.104 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas;
- 3.1.32.105 Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, canceladas, parceladas, quitadas;
- 3.1.32.106 Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
- 3.1.32.107 Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação;
- 3.1.32.108 Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
- 3.1.32.109 Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por clientes, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes;
- 3.1.32.110 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizado dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;
- 3.1.32.111 Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista;
- 3.1.32.112 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade;



- 3.1.32.113 Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor ou quadra;
- 3.1.32.114 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;
- 3.1.32.115 Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas;
- 3.1.32.116 Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;
- 3.1.32.117 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo;
- 3.1.32.118 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;
- 3.1.32.119 Disponibilizar relatório detalhado para que seja revisado as leituras que ficaram retidas para análise;
- 3.1.32.120 Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;
- 3.1.32.121 Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média;
- 3.1.32.122 Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;
- 3.1.32.123 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;
- 3.1.32.124 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;
- 3.1.32.125 Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;
- 3.1.32.126 Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;
- 3.1.32.127 Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;
- 3.1.32.128 Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;
- 3.1.32.129 Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;
- 3.1.32.130 Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;
- 3.1.32.131 Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;
- 3.1.32.132 Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;
- 3.1.32.133 Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a reparo de redes;
- 3.1.32.134 Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;
- 3.1.32.135 Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;
- 3.1.32.136 Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail;
- 3.1.32.137 Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;
- 3.1.32.138 Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra;
- 3.1.32.139 Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;
- 3.1.32.140 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;
- 3.1.32.141 Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados;
- 3.1.32.142 Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência



de leitura realizada;

3.1.32.143 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;

3.1.32.144 Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados;

3.1.32.145 Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);

3.1.32.146 Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;

3.1.32.147 Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;

3.1.32.148 Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m), e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado.

3.1.33 Exibição de Relatórios Gerenciais

Todos os relatórios disponibilizados na solução ofertada deverão obrigatoriamente atender os seguintes requisitos:

3.1.33.1 Deverá existir a funcionalidade de serem gerados no formato MS Excel, HTML ou compatível e no formato PDF;

3.1.33.2 Deverão conter o logotipo, cabeçalho e rodapé padrão para a Autarquia;

3.1.33.3 Deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

3.1.34 Características Gerais do Sistema para Gerenciamento e Cadastramento Técnico de Redes de Abastecimento de Água e Redes Coletoras de Esgoto

O módulo para gerenciamento e cadastramento técnico de redes de abastecimento de água e redes coletoras de esgotos sanitários constitui a base para todo o sistema, devendo conter no mínimo as seguintes características estruturais e funcionais:

3.1.34.1 Sistema informatizado que possibilite a implantação de Cadastro Técnico das Redes de Água e Esgoto Sanitário e integração com plantas gráficas, desenvolvidas com a utilização de Software GIS, integrado com o sistema de gestão comercial e emissão de ordens de serviço, devendo ser uma integração automática e simultânea. A integração deverá ser possível para CAD (AutoCAD, IntelliCAD ou ZWCAD) e QGIS;

3.1.34.2 O Sistema de cadastro de redes de distribuição de água, adutoras e redes coletoras de esgoto sanitário deverá possuir estrutura compatível com o detalhamento dos elementos técnicos da rede;

3.1.34.3 Zonas de pressão (reservatórios): Cadastro com informações sobre a zona de pressão/reservatório, tais como: localização, descrição, cota de terreno e do reservatório, links para a planta gráfica do CAD, fotos e coordenadas geográficas;

3.1.34.4 Setores de manobras: Cadastros dos setores de abastecimentos, diretamente ligados às zonas de pressão. O cadastro deverá contemplar todos os registros que fazem parte do setor, tanto de manobra como de descarga, com as suas localizações e vinculação ao cadastro de macromedidor. Cadastro de subsetores vinculados ao setor, com identificação deles. Acesso direto do sistema à planta gráfica de CAD e imagem via serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria e fotos, tanto do setor como dos subsetores, bem como dos registros inerentes ao setor de manobra;

3.1.34.5 Trechos de redes: Para cada trecho de rede, o sistema deverá possuir um cadastro que contemple no mínimo: nome de rua, transversais, zona de pressão, setor de manobra, tipo de material, bitola, comprimento da rede e profundidade, coordenadas, tipo de pavimentação da rua, ordens de serviços vinculadas ao trecho, acesso direto à planta gráfica do trecho de rede, campo para registro de observações ou anotações sobre o trecho, e as ligações que pertencem ao trecho, com uso de plantas de locação e fotográficas;

3.1.34.6 Cadastro de localidades, ruas com suas transversais e quadras com coordenadas geográficas;

3.1.34.7 Cadastro e controle de casas de bombas (elevatórias), macro medidores, estações pitométricas, válvulas redutoras de pressão, reservatórios, registros, ventosas e poços tubulares (artesianos). O cadastro e controle deverão contemplar dados físicos, controles de manutenções preventivas e corretivas, com



registros históricos e relatórios que possibilitem a análise das informações cadastradas. Todos os cadastros deverão possuir detalhamentos das entidades elétricas, hidráulicas e equipamentos instalados. Nos casos em que houver necessidade de controle de leituras de conjuntos motobombas, macro medidor ou outros equipamentos, o sistema deverá efetuar os registros das leituras, possibilitando um acompanhamento e análise delas;

3.1.34.8 Identificar e localizar arruamento com respectivas tubulações, permitindo a localização de ligações domiciliares, registros, válvulas redutoras de pressão, reservatórios, macro medidores e conexões;

3.1.34.9 Possibilitar a identificação de área de atendimento por elevatórias (casas de bombas), reservatórios, macro medidores e registros, bem como as diferentes zonas de pressão, gerando relatórios informativos da rede implantada por diâmetro, acumulado e no mês, viabilizando a utilização de todas as informações que ficarão disponíveis no banco de dados;

3.1.34.10 O sistema deverá efetuar a conversão automática de coordenadas UTM para geodésicas;

3.1.34.11 Cadastro, controle e impressão de ordens de serviço para execução dos mais diversos serviços inerentes ao sistema, possuindo controle de servidores executores, materiais utilizados e descrição dos serviços executados. O sistema deverá disponibilizar controle de ordens de serviços por servidor, por tipo de serviço, por trecho de rede, setores de manobras, reservatórios e tipo de material, possibilitando a impressão de relatórios e consulta em tela;

3.1.34.12 O sistema deverá permitir a integração com o sistema de Emissão e Controle de Faturas, possibilitando o cruzamento e utilização de informações do sistema de emissão e controle de faturas com o sistema de cadastro técnico, via importação de dados automática, evitando-se a digitação de informações comuns e necessárias ao cruzamento;

3.1.34.13 O sistema deverá possuir rotinas que permitam a abertura de plantas gráficas do Software de CAD diretamente do sistema, com base na pesquisa selecionada, possibilitando a interface entre as entidades gráficas (plantas topográficas de arruamentos) e as informações das redes de água e esgotos, bem como integração com QGIS e fotos das mais diversas entidades cadastradas (reservatório, casa de bombas, macro medidores etc.);

3.1.34.14 Serviços de implantação: Estes serviços deverão contemplar as horas de analistas de sistemas e programadores que serão requeridas para que a proponente possa efetuar a migração dos dados atuais do SAMA E para o seu banco de dados, bem como a realização de alterações necessárias no sistema e adequação às necessidades do SAMA E. Incluem-se também nesta etapa as alterações visando à integração do sistema proposto com outros sistemas implantados no SAMA E, em especial ao sistema de emissão e controle de faturas de água e esgoto, sendo que todos os trabalhos de migração e ajustes necessários deverão estar concluídos e o sistema em perfeitas condições de uso até a data prevista de instalação e operacionalização. Todos os serviços de implantação, com a devida importação dos dados do atual banco de dados existente no SAMA E, são de responsabilidade exclusiva da empresa contratada. O SAMA E se isentará de qualquer eventual redigitação de dados no processo de migração, o que, caso haja necessidade, deverá ser efetuado pela contratada;

3.1.34.15 Diretriz de Migração: O sistema deverá migrar e importar, com aproveitamento integral de todas as informações, os dados atualmente cadastrados no banco de dados do atual sistema existente no SAMA E, ficando a cargo da empresa Contratada a execução e validação desta migração/importação.

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Capacitação

4.1.1. A licitante deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária, devendo abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada. A Autarquia disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. O treinamento deve obrigatoriamente contemplar os seguintes critérios:

4.1.1.1. A licitante será responsável por disponibilizar todo o material didático necessário à realização do treinamento.



4.1.1.2. A licitante deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto.

4.1.1.3. A licitante deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

4.1.1.4. A licitante deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI da Autarquia, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, gerador de relatórios.

4.1.1.5. A licitante deverá disponibilizar todo o material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web, para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem e solucionarem suas dúvidas.

4.1.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, sendo que a capacitação deverá possuir carga horária de, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.

4.2. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.2.1. A licitante deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de suporte técnico da solução ofertada durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral, sobre a operação e utilização da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.2.2. A licitante deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramentos (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software estipulados no presente contrato;

4.2.3. Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais;

4.2.4. A licitante deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada de forma contínua;

4.2.5. Quaisquer modificações da solução, incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera), judiciais (independente da esfera), do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

4.2.6. As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais deverão ser implementadas pela licitante mediante aprovação de orçamento prévio por parte da Autarquia. Neste caso, a licitante vencedora deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar o projeto à Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor do homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido na solicitação, além de cronograma do projeto e de todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações, etc.;

4.2.7. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico em português, informando um número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

4.2.8. Prestar serviço de atendimento de suporte pela internet, através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela licitante, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, verificar o status da resolução e realizar consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada;

4.2.9. O atendimento à solicitação de suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover a devida assistência ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

4.2.10. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, a ser utilizado em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte oficial;



4.2.11. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

4.2.12. Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Para tarefas que necessitem da parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário de expediente previsto, ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

4.3. Acordo de Níveis de Serviço (SLA) para Suporte Técnico

O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes métricas e indicadores:

4.3.1. Níveis de Impacto:

4.3.1.1. O atendimento a que se refere este item observará os níveis de serviços demandados de acordo com a sua complexidade e urgência.

4.3.1.2. O Prazo de Solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela específica de classificação de incidentes apresentada no item 4.3.1.

4.3.1.3. Fica estabelecido que o nível de impacto seja inicialmente definido pelo atendimento de primeiro nível, realizado pelo analista de suporte da licitante contratada.

Aqui está a tabela organizada com base nas informações que você forneceu:

Nível de impacto	Descrição
Baixo	Quando há perda de produtividade de um usuário, ou pequeno grupo de usuários relativos a um determinado setor da Autarquia.
Médio	Quando há perda de produtividade em muitos usuários, ou em mais de um setor da Autarquia.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis etc. (usuário crítico, atividade crítica).

4.3.2. Níveis de Prioridade

4.3.2.1. Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 5 (cinco) níveis de prioridade para os atendimentos, conforme a tabela a seguir:

Aqui está a tabela estruturada com base na matriz de impacto e criticidade fornecida:

Nível de Impacto \ Criticidade do processo	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5



4.3.3. Níveis de Severidade

4.3.3.1. Em função do cruzamento das matrizes de criticidade (urgência) e de nível de impacto, resulta o nível de severidade das ocorrências e dos incidentes, para os quais os níveis de serviço (prazos de atendimento e solução) se aplicam, conforme a tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Solução
1	15 minutos	2 horas
2	30 minutos	4 horas
3	1 hora	6 horas
4	2 horas	16 horas
5	4 horas	32 horas

4.3.4. Multas Redutoras

4.3.4.1. Fica definido que, caso os níveis de serviço acordados não sejam atingidos, a Autarquia poderá aplicar multas redutoras (glosas) baseadas nos níveis de severidade, agrupadas por blocos de chamados, conforme os parâmetros definidos na tabela a seguir:

Severidade	Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
SEVERIDADE #1	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #2	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	90% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #4	80% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	70% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.

4.4. Requisitos Temporais de Implantação

4.4.1. A implantação da solução ofertada, compreendendo a migração de dados, parametrização, treinamento e disponibilização do sistema em ambiente de produção, deverá ser concluída no prazo



máximo de 90 dias corridos, contados da assinatura do contrato.

4.4.2. O cronograma detalhado de implantação, contemplando todas as etapas (migração, testes, treinamento, operação paralela e go-live), deverá ser apresentado pela licitante vencedora nos 15 (quinze) dias corridos seguintes à assinatura do contrato, para aprovação da Autarquia.

4.4.3. A operação paralela entre o sistema atual e a nova solução deverá ocorrer por período mínimo de 30 (trinta) dias corridos, com demonstração de integridade e consistência dos dados migrados, sendo o go-live autorizado exclusivamente pela Autarquia após validação técnica.

4.4.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.4.5. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

4.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.5.1. A solução ofertada deverá atender aos princípios e procedimentos elencados integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD) e suas atualizações.

4.5.2. A solução deverá implementar e manter controles criptográficos para armazenamento e tráfego de informações sensíveis, utilizando padrões reconhecidos de mercado (**ex: TLS 1.2 ou superior para tráfego, AES-256 ou equivalente para armazenamento**).

4.5.3. A solução deverá implementar controles de acesso baseados em perfis e privilégios, garantindo o princípio do menor privilégio (least privilege), com autenticação obrigatória por usuário e senha, e suporte a autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos.

4.5.4. A solução deverá manter trilhas de auditoria (logs) completas, registrando no mínimo: usuário, data, hora, operação realizada e objeto afetado, para todos os eventos de segurança e operações críticas (alteração de faturas, cancelamentos, baixas, alterações cadastrais, acessos a dados pessoais).

4.5.5. Os logs de auditoria deverão ser protegidos contra alteração ou exclusão, com retenção mínima de 12 (doze) meses, sendo disponibilizados à Autarquia sempre que solicitado.

4.5.6. A solução deverá disponibilizar mecanismos de backup automático dos dados, com frequência diária e retenção mínima de 30 (trinta) dias, sendo os backups armazenados em localidade fisicamente distinta do ambiente principal.

4.5.7. A licitante deverá executar, de forma periódica (no mínimo semestral), análise de vulnerabilidades na solução, corrigindo as falhas identificadas em prazo compatível com sua severidade.

4.5.8. A licitante deverá notificar a Autarquia, em até 48 (quarenta e oito) horas do seu conhecimento, sobre qualquer incidente de segurança que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados da Autarquia, acompanhado de plano de mitigação.

4.5.9. Os dados da Autarquia não poderão ser utilizados pela licitante para qualquer finalidade que não a execução do contrato, sendo vedada sua cessão, compartilhamento ou comercialização com terceiros.

4.5.10. Após o término do contrato, a licitante deverá promover a devolução ou destruição certificada de todos os dados da Autarquia em sua posse, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante termo formal.

4.5.11. A solução deverá atender aos requisitos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), possibilitando a extração de dados para atendimento a demandas de transparência e controle.

4.6. Requisitos de Projeto e Implementação

4.6.1. A licitante vencedora deverá apresentar, nos 15 (quinze) dias seguintes à assinatura do contrato, o Plano de Projeto de Implementação, contemplando no mínimo:

4.6.1.1. Cronograma detalhado com marcos (milestones) e entregáveis;



4.6.1.2. Equipe alocada, com respectivos papéis e responsabilidades;

4.6.1.3. Plano de comunicação entre a licitante e a Autarquia;

4.6.1.4. Plano de gestão de riscos;

4.6.1.5. Plano de testes (funcionais, de integração, de carga e de aceitação do usuário);

4.6.1.6. Critérios de aceite para cada entregável.

4.6.2. O acompanhamento do projeto deverá ocorrer mediante reuniões periódicas (no mínimo semanais durante a fase de implantação), com atas formalizadas e registradas.

4.6.3. A licitante deverá designar um gerente de projeto responsável pelo acompanhamento, coordenação e comunicação com a Autarquia durante toda a vigência do contrato.

4.6.4. Qualquer alteração no cronograma ou nos escopos deverá ser formalmente justificada e submetida à aprovação prévia da Autarquia.

4.7. Requisitos de Implantação

4.7.1. Os serviços de implantação deverão observar integralmente os seguintes requisitos:

4.7.1.1. **Migração de Dados:** A licitante será responsável pela migração integral dos dados atualmente cadastrados no sistema existente no SAMA E, com aproveitamento total das informações, conforme já estabelecido nos itens 3.1.34.14 e 3.1.34.15. A validação da migração será realizada pela Autarquia, sendo a licitante responsável por corrigir eventuais divergências;

4.7.1.2. **Parametrização:** A licitante deverá realizar a parametrização completa do sistema conforme as regras de negócio, tabelas tarifárias, plano de contas, rotas de leitura, equipes de campo e demais configurações específicas da Autarquia;

4.7.1.3. **Testes:** A licitante deverá executar testes funcionais, de integração, de carga e de aceitação do usuário, com elaboração de relatórios de teste e registro de não conformidades e respectivas correções;

4.7.1.4. **Operação Paralela:** Conforme item 4.4.3, o sistema deverá operar em paralelo com o sistema atual por no mínimo 30 (trinta) dias, com demonstração de integridade dos dados;

4.7.1.5. **Treinamento:** Conforme itens 4.1.1 e 4.1.2, com carga horária mínima de 40 horas, abrangendo níveis técnicos, funcionais e gerenciais;

4.7.1.6. **Go-Live:** A autorização para entrada em produção será dada exclusivamente pela Autarquia, após validação de todos os critérios de aceite;

4.7.1.7. **Pós Go-Live:** A licitante deverá manter equipe de apoio (hypercare) nos 30 (trinta) dias seguintes ao go-live, com disponibilidade de atendimento presencial ou remoto em horário estendido (08h às 20h).

4.8. Requisitos de Experiência Profissional

4.8.1. Os serviços de implantação, suporte e manutenção da solução deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos e ferramentas necessários para a prestação dos serviços.

4.8.2. A equipe técnica da licitante deverá possuir, no mínimo, os seguintes perfis:

4.8.2.1. Gerente de Projeto: Experiência comprovada mínima de 3 (três) anos em gestão de projetos de implantação de sistemas de informação;

4.8.2.2. Analista de Sistemas / Implementador: Experiência comprovada mínima de 2 (dois) anos em implantação de sistemas de gestão comercial ou de faturamento de serviços públicos;

4.8.2.3. Analista de Suporte: Experiência comprovada mínima de 1 (um) ano em suporte técnico a sistemas de informação.

4.8.3. A comprovação da experiência poderá ser feita mediante apresentação de certidões, declarações de clientes ou contratos anteriores.



4.9. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.9.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Autarquia, exceto nos casos de suporte e manutenção previstos nos itens 4.2 e 4.3.

4.9.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

4.9.3. O Contratado deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica (plataforma de chamados) e 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica, conforme horário estabelecido no item 4.2.12.

4.9.4. A execução do serviço deverá ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Autarquia.

4.10. Sustentabilidade

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

4.10.1.1. A solução deverá priorizar a emissão de faturas e documentos de cobrança em meio eletrônico (e-mail, SMS, portal web e aplicativo), reduzindo o consumo de papel e materiais de impressão;

4.10.1.2. A solução deverá ser hospedada em infraestrutura de nuvem (cloud) que adote práticas de eficiência energética e sustentabilidade ambiental; e

4.10.1.3. A licitante deverá adotar práticas de gestão de resíduos eletrônicos (e-waste) compatíveis com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

4.11. Indicação de Marcas ou Modelos

4.11.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marcas, características ou modelos exclusivos, em observância ao disposto no art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, garantindo-se a livre competição entre fornecedores.

4.12. Subcontratação

4.12.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.12.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante a Autarquia pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.12.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Autarquia, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.12.4. O Contratado apresentará à Autarquia documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.12.5. 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 da Autarquia contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação 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.

4.13. Garantia da Contratação

4.13.1. Será exigida garantia de execução do contrato no percentual de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos do art. 98 da Lei nº 14.133/2021.

4.13.2. A garantia deverá ser prestada nas modalidades previstas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021



(caução, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização), sendo a escolha da modalidade prerrogativa do Contratado.

4.13.3. A garantia deverá ser prestada no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da Autarquia.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Da Implantação e Disponibilização do Sistema

5.1.1. O prazo para implantação, conversão e migração de dados é de até 90 (noventa) dias úteis, contados da assinatura do contrato, incluindo: a) parametrização do sistema conforme as necessidades do SAMA E; b) migração dos dados do sistema legado, com aproveitamento integral e validação de todas as informações; c) integração com sistemas municipais, se houver; d) realização de testes integrados, funcionais e de aceitação do usuário.

5.1.2. A disponibilização do ambiente de produção (licença de uso) ocorrerá imediatamente após a conclusão da implantação e será atestada pela equipe de fiscalização mediante Termo de Aceitação Provisória, desde que validados todos os critérios de aceite estabelecidos no Plano de Projeto de Implementação.

5.1.3. O treinamento será realizado em até 30 (trinta) dias úteis após a disponibilização do ambiente de produção, com carga mínima de 40 (quarenta) horas, em turmas definidas em cronograma aprovado pela fiscalização, contemplando os níveis técnicos, funcionais e gerenciais.

5.1.4. Os serviços de customização e parametrização (até 300 horas) serão executados conforme demanda do SAMA E, mediante requisição formal ao fiscal do contrato por meio de Ordem de Serviço, observando-se cronograma de execução compatível com a complexidade da solicitação.

5.1.5. A operação paralela entre o sistema atual e a nova solução deverá ocorrer por período mínimo de 30 (trinta) dias úteis, com demonstração de integridade e consistência dos dados migrados, sendo o *go-live* autorizado exclusivamente pela Autarquia.

5.1.6. O recebimento definitivo do objeto ocorrerá no prazo de 20 (vinte) dias úteis após o decurso do prazo de operação assistida, contados da aceitação provisória, conforme rito estabelecido no item 7.2.2 deste Termo de Referência, desde que não haja falhas impeditivas do funcionamento do sistema.

5.1.7. A licitante deverá manter equipe de apoio (*hypercare*) nos 30 (trinta) dias úteis seguintes ao *go-live*, com disponibilidade de atendimento presencial ou remoto em horário estendido (08h às 20h).

5.2. Da Garantia, Suporte e Assistência Técnica

5.2.1. O prazo de garantia contratual do sistema será de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo se demonstrada a vantajosidade para a Autarquia, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.2.2. A garantia abrange: a) correção de *bugs* e erros de funcionamento do sistema; b) atualizações de versão (*upgrades* e *releases*) sem custo adicional; c) suporte técnico via telefone, chat e e-mail, nos termos do item 4.2; d) garantia de disponibilidade (*uptime*) de, no mínimo, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) mensal, excluídas as janelas de manutenção programada.

5.2.3. Os prazos de resposta e resolução para chamados de suporte, bem como as multas redutoras aplicáveis em caso de descumprimento, são os definidos no Acordo de Níveis de Serviço (SLA) estabelecido no item 4.3 deste Termo de Referência.

5.2.4. O descumprimento dos prazos de SLA ou do percentual de disponibilidade sujeitará a contratada às penalidades previstas no item 10, incluindo glosa proporcional ao período de indisponibilidade ou atraso.

5.2.5. A garantia contratual tem prazo de vigência próprio, permitindo a aplicação de penalidades e a



exigência de correções mesmo após o encerramento das obrigações principais de implantação.

5.3. Papéis e Responsabilidades

5.3.1. São obrigações da CONTRATANTE (SAMAe):

- 5.3.1.1. Nomear equipe de fiscalização composta por Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo;
- 5.3.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço (OS);
- 5.3.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita;
- 5.3.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.3.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada dentro dos prazos legais;
- 5.3.1.6. Comunicar à contratada todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento;
- 5.3.1.7. Disponibilizar local e infraestrutura básica para as capacitações presenciais;
- 5.3.1.8. Garantir que os direitos de propriedade intelectual sobre os dados, configurações, parametrizações e customizações desenvolvidas especificamente para a Autarquia pertençam ao SAMAe.

5.3.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.3.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante;
- 5.3.2.2. Atender prontamente as orientações da Equipe de Fiscalização;
- 5.3.2.3. Reparar danos causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo;
- 5.3.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato;
- 5.3.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação;
- 5.3.2.6. Manter equipe técnica qualificada conforme perfis estabelecidos no item 4.8;
- 5.3.2.7. Garantir que os dados, configurações, dicionários de dados, modelos entidade-relacionamento e scripts de extração sejam cedidos ao SAMAe, assegurando a total portabilidade e propriedade da informação pela Autarquia (Art. 110 da Lei 14.133/2021);
- 5.3.2.8. Realizar a transição contratual nos termos do item 5.8;
- 5.3.2.9. Disponibilizar material didático para os treinamentos;
- 5.3.2.10. Arcar com despesas de deslocamento e estadia de sua equipe técnica.

5.8. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

5.8. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

5.8.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

- 5.8.1.1. Exportação de dados: A contratada deverá disponibilizar ao SAMAe, em formato aberto e estruturado (ex: CSV, JSON, XML ou SQL script), a totalidade dos dados da Autarquia, incluindo cadastros, faturas, históricos, configurações e parametrizações, em prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis antes do término contratual, sendo a validação da integridade destes dados condição indispensável para a liquidação da última parcela do licenciamento;
- 5.8.1.2. Transferência de conhecimento: A contratada deverá realizar sessões de transição técnica com a equipe de TI do SAMAe ou com a nova contratada, contemplando a arquitetura da solução, rotinas de administração, procedimentos de backup e restauração, e demais informações necessárias para a continuidade do serviço;
- 5.8.1.3. Destruição de dados: Após a exportação e confirmação de integridade dos dados pelo SAMAe, a contratada deverá promover a destruição certificada de todas as informações da Autarquia em sua posse, em prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis, mediante termo formal, conforme item 4.5.10;
- 5.8.1.4. Acesso a sistemas: A contratada deverá garantir o acesso ao sistema pelo período mínimo de 90 (noventa) dias úteis após o término contratual, em modo somente leitura e sem ônus adicional à Autarquia, para extração de eventuais informações remanescentes;



5.8.1.5. Não aplicação de vendor lock-in: A contratada não poderá utilizar mecanismos técnicos ou contratuais que impeçam ou dificultem a migração para outra solução, incluindo criptografia proprietária de dados, formatos fechados ou dependência de APIs exclusivas.

5.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.9.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

5.9.2. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no item 4.5 deste Termo de Referência, incluindo o estrito cumprimento da LGPD (Lei nº 13.709/2018).

5.9.3. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Autarquia, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, constarão como Anexos deste Termo de Referência.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

6.3. As comunicações entre a Autarquia 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.

6.4. A Autarquia poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Preposto

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

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

6.6. Reunião Inicial

6.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.7. Rotinas de Fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

6.8. Fiscalização Técnica

6.8.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas



as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

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

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

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

6.8.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Autarquia ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.9. Fiscalização Administrativa

6.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD/ME nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

6.10. Gestor do Contrato

6.10.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94, de 2022:

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

6.10.1.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência;

6.10.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

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



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

6.10.1.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

6.10.1.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Critérios de Medição

7.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como critério de medição o atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA) definidos no item 4.3 deste Termo de Referência, bem como a verificação da conformidade das entregáveis de cada item contratado.

7.1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada e fundamentada em indicadores de desempenho, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.2.1. não produziu os resultados acordados;

7.1.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou

7.1.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.1.3. A utilização dos critérios de medição não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.2. Do Recebimento do Objeto

7.2.1. Recebimento Provisório

7.2.1.1. O recebimento provisório do objeto ocorrerá de forma sumária, no ato da entrega física ou lógica de cada etapa do cronograma de implantação, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas, mediante termo circunstanciado assinado pelo fiscal técnico.

7.2.1.2. O recebimento provisório não exime a Contratada da responsabilidade pela correção de eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades identificadas durante o período de avaliação técnica.

7.2.1.3. A Contratada fica obrigada 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.

7.2.1.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.2.1.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2.2. Recebimento Definitivo

7.2.2.1. O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação da conformidade do objeto com as



especificações deste Termo de Referência e da proposta, observados os seguintes prazos e condições:

7.2.2.1.1. Implantação, conversão e migração de dados: até 20 (vinte) dias úteis após a conclusão dos serviços, mediante validação da integridade dos dados migrados e da operacionalidade dos módulos implantados;

7.2.2.1.2. Licenciamento mensal: o recebimento será mensal, condicionado à apresentação e validação do relatório de disponibilidade e desempenho do sistema no período, atestado pelo fiscal técnico;

7.2.2.1.3. Treinamento: até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da carga horária mínima de 40 horas, mediante lista de presença e avaliação de satisfação dos servidores treinados;

7.2.2.1.4. Consultoria e customização: até 15 (quinze) dias úteis após a execução de cada ordem de serviço, mediante validação técnica do fiscal requisitante.

7.2.2.2. O recebimento definitivo será formalizado por meio de termo de recebimento definitivo assinado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após manifestação conclusiva do fiscal técnico.

7.2.2.3. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.2.2.4. O responsável pelo recebimento deverá emitir documento comprobatório da avaliação realizada, com menção ao desempenho da Contratada e a eventuais penalidades aplicadas.

7.2.3. Da Rejeição

7.2.3.1. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo a Contratada sanar as irregularidades no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da notificação, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.2.3.2. Em se tratando de falhas no sistema (bugs, indisponibilidade, desempenho insatisfatório), o prazo para correção observará os níveis mínimos de serviço (SLA) definidos no item 4.3 deste Termo de Referência. 7.2.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do sistema nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.5. Da Controvérsia

7.2.5.1. 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 nº 14.133, de 2021, comunicando-se à Contratada para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.3. Da Liquidação

7.3.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente verificará a conformidade do documento (validade, emissão, dados do contrato, período de execução e valor).

7.3.3. Havendo erro na Nota Fiscal, o prazo de liquidação será suspenso e reiniciado somente após a regularização pela Contratada, sem ônus à Autarquia.

7.4. Da Comprovação de Regularidade Fiscal

7.4.1. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada da prova de regularidade fiscal, consultada preferencialmente via SICAF ou sítios oficiais.



7.4.2. Constatada irregularidade, a Contratada será notificada para regularização em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de rescisão contratual, assegurada a ampla defesa.

7.4.3. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos das parcelas incontroversas serão realizados para evitar o enriquecimento sem causa da Administração, sem prejuízo da abertura de processo de rescisão se a irregularidade persistir.

7.5. Da Forma de Pagamento

7.5.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

7.5.2. No caso de atraso por culpa exclusiva da Autarquia, os valores serão atualizados monetariamente pelo IPCA/IBGE.

7.5.3. O pagamento será realizado por ordem bancária em conta indicada pela Contratada, efetuando-se as retenções tributárias cabíveis na fonte.

7.5.4. Pagamento por Item Contratado:

7.5.4.1. Licenciamento mensal: em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação, mediante atesto de SLA;

7.5.4.2. Implantação e Migração: parcela única, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo e liquidação;

7.5.4.3. Treinamento: parcela única, em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação;

7.5.4.4. Consultoria: mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação das horas efetivamente validadas.

7.6. Do Reajuste

7.6.1. Os preços são fixos pelo prazo de um ano contado da data do orçamento estimado (06/07/2026).

7.6.2. Após o interregno de um ano, os preços serão reajustados automaticamente por apostilamento, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação — ICTI/IPEA.

7.6.3. O reajuste incidirá exclusivamente sobre as obrigações iniciadas após a ocorrência da anualidade.

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Disposições Gerais

8.1.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, o Contratado que inexecutar total ou parcialmente as obrigações assumidas.

8.1.2. Pela inexecução, a Autarquia poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao Contratado as seguintes sanções, isolada ou cumulativamente:

8.1.2.1. advertência;

8.1.2.2. multa;

8.1.2.3. impedimento de licitar e contratar;

8.1.2.4. declaração de inidoneidade.

8.1.3. A sanção de advertência será aplicada por escrito, nos casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não resultem em prejuízo direto e imediato à Autarquia ou a terceiros, nem causem comprometimento da execução do objeto contratual.

8.1.4. A sanção de multa será aplicada nos casos de inexecução total ou parcial de obrigações contratuais, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, e poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, exceto advertência.

8.2. Das Multas

8.2.1. Os percentuais de multa a serem aplicados são os seguintes:



8.2.1.1. Multa por inexecução total: 8% (dez por cento) do valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto contratual;

8.2.1.2. Multa por inexecução parcial: 5% (cinco por cento) do valor da parcela inexecutada, no caso de inexecução parcial das obrigações contratuais;

8.2.1.3. Multa por atraso injustificado: 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, sobre o valor da obrigação inadimplida, limitada a 8% (dez por cento) do valor do contrato, nos casos de descumprimento de prazos de implantação, migração, treinamento, execução de ordens de serviço ou demais entregáveis;

8.2.1.4. Multa por descumprimento de SLA: conforme tabela de multas redutoras estabelecida no item 4.3.4 deste Termo de Referência, limitada ao teto de 50% (cinquenta por cento) do faturamento mensal da Contratada.

8.2.2. As multas previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, observado o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, ressalvada a multa por descumprimento de SLA (item 4.3.4), que incidirá sobre o faturamento mensal e seguirá seu próprio teto.

8.2.3. As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pela Autarquia ao Contratado ou, na impossibilidade, cobradas judicialmente.

8.2.4. O valor das multas recolhido terá como destino a conta única da Autarquia.

8.3. Do Impedimento de Licitar e Contratar

8.3.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada nos casos em que o Contratado:

8.3.1.1. der causa à inexecução total ou parcial do contrato;

8.3.1.2. comportar-se de modo inidôneo durante a licitação ou a execução do contrato;

8.3.1.3. cometer fraude fiscal;

8.3.1.4. não manter as condições de habilitação exigidas na licitação, durante toda a vigência do contrato.

8.3.2. A sanção de impedimento de licitar e contratar não poderá ser superior a 2 (dois) anos. 8.3.3. O prazo de duração da sanção será contado a partir da data de publicação da decisão que a impôs ou do trânsito em julgado de decisão judicial que a confirme.

8.4. Da Declaração de Inidoneidade

8.4.1. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será aplicada quando o Contratado:

8.4.1.1. demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados;

8.4.1.2. cometer fraude comprovada em procedimento licitatório ou em execução contratual;

8.4.1.3. praticar atos ilícitos que comprometam a segurança, a integridade ou a confidencialidade dos dados da Autarquia.

8.4.2. A sanção de declaração de inidoneidade poderá ser aplicada cumulativamente com multa.

8.4.3. A sanção de declaração de inidoneidade vigorará até que seja comprovada a reabilitação da pessoa jurídica, que ocorrerá decorridos pelo menos 2 (dois) anos da aplicação da sanção, desde que o sancionado promova a reparação dos danos sofridos pela Autarquia.

8.4.4. A reabilitação será requerida ao órgão ou entidade que aplicou a sanção, que decidirá mediante ato motivado, após parecer da assessoria jurídica.

8.5. Do Processo Administrativo de Responsabilização

8.5.1. As sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade serão aplicadas após regular processo administrativo de responsabilização (PAR), que assegure ao acusado



ampla defesa, contraditório e o devido processo legal, nos termos dos arts. 158 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

8.5.2. Do processo administrativo de responsabilização constarão:

8.5.2.1. a descrição do fato;

8.5.2.2. a autoria;

8.5.2.3. a análise das causas e circunstâncias do fato;

8.5.2.4. a análise dos fatos e a qualificação da infração;

8.5.2.5. a proposição de sanção ou o arquivamento do feito.

8.5.3. O PAR será conduzido por comissão designada pela autoridade competente do SAMA E ou por agente ou setor com competência para tal.

8.5.4. O acusado será intimado para apresentar defesa no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data da intimação, que poderá ser realizada por meio eletrônico.

8.5.5. Decorrido o prazo de defesa, a comissão ou o agente responsável elaborará relatório conclusivo, encaminhando os autos à autoridade competente para decisão.

8.6. Da Prescrição

8.6.1. A pretensão punitiva da Autarquia prescreverá em 5 (cinco) anos, contados:

8.6.1. da data em que a infração for cometida, no caso de infração permanente ou continuada;

8.6.2. do ato ou fato que gerou a infração, nos demais casos.

8.6.2. O prazo prescricional será interrompido:

8.6.2.1. pela notificação válida feita ao presumível autor da infração;

8.6.2.2. por qualquer ato inequívoco que constitua início de apuração da infração.

8.6.3. Interrompida a prescrição, o prazo começará a correr da data do ato que a interrompeu.

8.6.4. A prescrição de sanção aplicada corre da data em que a decisão administrativa sancionadora transitar em julgado.

8.7. Da Recuperação e Reposição de Valores

8.7.1. Independentemente da aplicação das sanções administrativas previstas neste item, a Contratada fica obrigada a ressarcir a Autarquia pelos prejuízos causados em decorrência da inexecução total ou parcial do contrato, incluindo:

8.7.1.1. custos de reconstrução de terceiros para sanção das falhas;

8.7.1.2. custos de migração de dados para outra solução, caso a rescisão seja motivada por culpa da Contratada;

8.7.1.3. valores pagos pela Autarquia por serviços não executados ou executados com vícios;

8.7.1.4. danos diretos e indiretos causados à Autarquia ou a terceiros, incluindo perdas financeiras decorrentes de indisponibilidade do sistema.

8.7.2. O ressarcimento será apurado em processo administrativo específico, assegurada ampla defesa à Contratada.

8.8. Da Responsabilidade Civil e Penal

8.8.1. A aplicação das sanções administrativas previstas neste Termo de Referência não exclui a responsabilidade civil do Contratado pela reparação dos danos causados à Autarquia ou a terceiros, nem sua responsabilidade penal, conforme o caso.

9. ENTREGA: O objeto a ser fornecido deverá ser entregue na Sede Administrativa do SAMA E, situado na Rua Doutor Penido, 297, Bairro Centro, no município de Brusque/SC, no horário das 8:30 às 11:30 ou das 14:00 às 16:30 horas de segunda a sexta-feira, em datas a serem agendadas.



ANEXO II
Processo Licitatório nº 045/2026
PREGÃO ELETRÔNICO
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

NOME DA EMPRESA: _____
ENDEREÇO _____
CIDADE: _____ CEP _____
ESTADO: _____
TELEFONE DA EMPRESA/REPRESENTANTE _____
CNPJ Nº. _____
CONTA CORRENTE: _____ AGÊNCIA: _____
BANCO: _____

A presente proposta tem como objeto o fornecimento _____, de acordo com os itens abaixo discriminados e demais especificações constantes do edital do **Processo Licitatório nº 045/2026 - Pregão Eletrônico** em especial seu ANEXO I – Termo de Referência.

INSERIR PLANILHA CONTENDO A DESCRIÇÃO DETALHADA DOS ITENS, PREÇO UNITÁRIO DE CADA ITEM, O TOTAL E MARCA QUANDO REQUERIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, conforme ANEXO I

Valor total (global) por extenso: *****

Declaro para os devidos fins legais que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

- a) Validade da proposta: 60 (sessenta) dias as contar da entrega dos envelopes.
- b) Prazo e local para entrega: conforme estabelecido no edital.
- c) Concordo com todas as exigências do Edital.
- d) Indicar a preposto/responsável pela empresa (nome completo, CPF, Cargo, telefone/whatsApp comercial e e-mail)

Nome completo e Assinatura do responsável legal e carimbo da Empresa
LOCAL/DATA



ANEXO III
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 045/2026
PREGÃO ELETRÔNICO
MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO n.º/2026

Termo de Contrato que entre si celebram a **Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto**, inscrito no CNPJ nº 82.985.003/0001-96, ora em diante denominada **CONTRATANTE** e a, inscrita no CNPJ nº, doravante denominada **CONTRATADA**, para na forma do Processo Licitatório nº – Pregão Eletrônico.

Pelo presente instrumento, o **SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**, pessoa jurídica de direito público interno, com CNPJ N.º 82.985.003/0001-96, estabelecida na Rua Doutor Penido, 297, centro, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, representada neste ato pelo seu Diretor Presidente, Sr., inscrito no CPF nº e RG nº, residente e domiciliado na Rua, bairro, município de Brusque/SC e a empresa, com CNPJ nº, localizada na, Bairro,/....., CEP:; representada pelo Sr., portador do RG nº, inscrito no CPF nº, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Licitatório nº, modalidade de Pregão Eletrônico e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021 e do Decreto Municipal nº 9.430, de 28 de março de 2023 e suas posteriores alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. A **CONTRATADA**, nos termos da proposta que apresentou no Processo Licitatório nº, na modalidade de Pregão Eletrônico, os quais ficam vinculados e fazendo parte integrante deste contrato, se obriga a fornecer os itens vencidos no edital em epígrafe conforme segue:

Item	Produto- Descrição	Unida de	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)

I- O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, respeitando a vedação do Art. 20 da lei federal nº 14.133/2021.

1.1.1. A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais: a) Geração de faturas — emissão, impressão e disponibilização eletrônica; b) Ordem de Serviço (OS) — emissão impressa e eletrônica, com rastreabilidade; c) Revisão de consumo — emissão impressa e eletrônica; d) Gestão de hidrômetros — cadastro, manutenção, troca e histórico; e) Gestão de mapas e projetos — sistema de informações geográficas (SIG/GIS) integrado ao cadastro técnico; f) Demais funcionalidades descritas nos itens seguintes deste TR.

1.1.2. Os requisitos e funcionalidades descritos neste TR constituem condições mínimas obrigatórias para a execução do objeto. Variações na arquitetura ou na interface da solução ofertada serão admitidas desde que não comprometam o atendimento integral das funcionalidades exigidas.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, respeitando a vedação do art. 20 da Lei nº 14.133, de 2021, e o regulamento do Decreto Municipal nº 9.430/2023.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa



constante do Estudo Técnico Preliminar, em consonância com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que admite como comum a solução de TIC passível de ser fornecida por diferentes fornecedores no mercado, com especificações objetivas e padronizadas.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o fornecimento da solução de software na modalidade de licenciamento de uso por prazo determinado com serviços continuados de suporte, manutenção e hospedagem (SaaS), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando: (a) a necessidade de continuidade do serviço público de saneamento sem solução de descontinuidade; (b) a redução de custos administrativos com novas licitações periódicas; e (c) a amortização dos custos de implantação e migração de dados ao longo do período contratual, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência do presente contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite decenal, nos termos da lei 14.133/2021.

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

3.1. A solução ofertada deve obrigatoriamente contemplar no mínimo as características técnicas descritas a seguir:

3.1.1. Disposições Gerais

3.1.1.1. Para a Gestão Comercial, o software deverá ser fornecido na modalidade SaaS (Software as a Service), em ambiente 100% WEB, devendo permitir a integração e o compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos e módulos.

3.1.1.2. O sistema deve possuir interface gráfica responsiva e ser plenamente compatível com os principais navegadores de internet do mercado (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Apple Safari) em suas versões mais recentes, independentemente do sistema operacional utilizado pelo usuário final.

3.1.1.3. Deverá utilizar recursos nativos de geração de documentos em formato PDF e impressão via navegador, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta de água e outros formulários quando solicitados).

3.1.1.4. Permitir a visualização em tela dos documentos antes de sua impressão ou exportação, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a impressão em quantas cópias se fizerem necessárias.

3.1.2. Arquitetura Técnica

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

3.1.2.1. Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados) ou arquitetura baseada em microsserviços, onde os elementos da aplicação estejam nitidamente separados.

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

3.1.2.3. Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre os ambientes.

3.1.2.4. Não deverá fazer uso de triggers para implementação de lógica de negócio na camada de dados.

3.1.2.5. Conter todos os módulos integrados, utilizando uma base de dados logicamente unificada e íntegra, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

3.1.2.6. Disponibilizar funcionalidade nativa ou arquitetural que permita o balanceamento de carga e a alta disponibilidade na nuvem.

3.1.2.7. A solução deverá ser executada em ambiente 100% WEB (SaaS), sendo a infraestrutura de servidores (backend) e o respectivo sistema operacional de inteira responsabilidade da contratada, desde que garantam os níveis de serviço (SLA) e segurança exigidos.

3.1.2.8. Permitir que o acesso ao sistema seja realizado de qualquer dispositivo autorizado com acesso à internet, garantindo a escalabilidade da solução na nuvem sem variação de custos de licenciamento atrelados a hardware (físico ou virtual), processadores ou núcleos de processamento.



3.1.2.9. Oferecer mensagens de informações, avisos e erros em português de fácil entendimento para o usuário.

3.1.3. Banco de Dados

3.1.3.1. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) utilizado será de inteira responsabilidade da contratada, devendo ser robusto, íntegro e seguro, e permitir atualizações (upgrades) para versões superiores sem perda de integridade, segurança, desempenho e disponibilidade.

3.1.3.2. O banco de dados utilizado será provido e hospedado pela contratada, compondo a solução SaaS.

3.1.3.3. Durante a vigência do contrato, serão de responsabilidade da contratada todas as tarefas referentes à gestão do banco de dados, incluindo as suas atualizações, manutenções e melhorias, o que incluirá no mínimo as seguintes tarefas:

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

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

3.1.3.6. Ser responsável pelas operações de backup/restore, clustering, espelhamento, replicação de dados, ou qualquer outra tecnologia necessária para garantir a alta disponibilidade e a continuidade do serviço.

3.1.3.7. Aplicar atualizações de segurança, de versão e demais patches que forem indicados pelo fabricante do SGBD.

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

3.1.4. Desempenho Esperado

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

3.1.4.1. Possibilitar a execução do processamento em ambiente de nuvem escalável e multiprocessado.

3.1.4.2. Suportar balanceamento de carga entre os servidores para evitar indisponibilidades.

3.1.4.3. Possuir arquitetura que permita utilizar de forma otimizada os recursos de infraestrutura disponíveis para o processamento.

3.1.4.4. Possuir arquitetura que permita paralelismo intraprocessamento durante a execução de processos de carga de dados.

3.1.4.5. Suportar distribuição dos componentes em diferentes servidores/instâncias, permitindo alta disponibilidade e alto desempenho.

3.1.4.6. Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 50.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 40 usuários, não poderá ser superior a 10 (dez) segundos.

3.1.4.7. Processamento de arquivos e geração de relatórios massivos em 05 (cinco) minutos ou menos.

3.1.5. Monitoramento

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

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

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

3.1.6. Acesso aos Dados e Integração

3.1.6.1. Deverá ser disponibilizada para o setor de tecnologia da informação do SAMA E uma interface de integração via API (Web Services) ou uma Réplica de Leitura (Read-Only Replica) do banco de dados, que



possibilite aos técnicos da Autarquia realizar consultas, extração de dados e geração de relatórios/BI com segurança, sem comprometer o desempenho do ambiente de produção.

3.1.7. Portabilidade e Migração

3.1.7.1. O sistema deverá garantir a portabilidade e a interoperabilidade, permitindo a exportação integral do acervo de dados do SAMA E em formatos abertos e padronizados de mercado a qualquer tempo, evitando o aprisionamento tecnológico (vendor lock-in).

3.1.7.2. Todos os trabalhos de implantação, conversão, migração de dados e ajustes necessários deverão estar concluídos e o sistema em perfeitas condições de uso em até 60 (sessenta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço ou início de vigência do contrato.

3.1.7.3. Todo o serviço de implantação, com a devida conversão e importação dos dados do atual banco de dados existente no SAMA E, é de inteira e exclusiva responsabilidade da empresa contratada.

3.1.7.4. O SAMA E se isentará de qualquer eventual redigitação de dados no processo de migração, o que, caso haja necessidade técnica, deverá ser efetuado pela contratada às suas expensas.

3.1.7.5. O sistema ofertado deverá aceitar configuração multiusuário, em quantas máquinas se fizerem necessárias, sem custo adicional de licenciamento por estação, sendo acessível via navegadores web (100% WEB) e compatível com sistemas Android e iOS para dispositivos móveis.

3.1.7.6. O sistema deverá disponibilizar, sem custo extra, a hospedagem da agência virtual para autoatendimento pelos clientes do SAMA E.

3.1.7.7. A contratada deverá se responsabilizar por todos os custos de licenciamento do sistema gerenciador de banco de dados utilizado na nuvem.

3.1.7.8. O banco de dados deverá ter capacidade de armazenamento da base de dados por tempo indeterminado durante a vigência contratual.

3.1.7.9. A empresa contratada deverá migrar os dados do atual banco de dados, na sua íntegra (histórico completo), para o banco de dados do seu sistema quando da implantação.

3.1.7.10. O sistema deverá ser capaz de importar, absorver e utilizar todas as informações contidas atualmente no banco de dados da Autarquia, garantindo a integridade relacional das informações.

3.1.8. Controle de Acesso

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

3.1.8.1. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.

3.1.8.2. Para acessar o sistema, o usuário operador necessitará possuir seu cadastro previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos.

3.1.8.3. O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá.

3.1.8.4. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos.

3.1.8.5. Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.

3.1.8.6. Possuir funcionalidades de expiração de senha por período de validade e bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso.

3.1.8.7. Possuir identificação única para cada usuário, por meio de login e senha individualizada, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.

3.1.8.8. Possuir mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado.

3.1.8.9. Permitir integração com soluções de terceiros, possibilitando a autenticação de usuários previamente autenticados no MS Active Directory.

3.1.8.10. Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas sob o conceito de senha forte.

3.1.8.11. Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada.

3.1.8.12. Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema.

3.1.8.13. O sistema deverá permitir a criação de perfis que conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador.

3.1.8.14. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as



funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso restrito à consulta.

3.1.8.15. Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades do sistema de acordo com permissões associadas aos seus perfis.

3.1.8.16. Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário.

3.1.8.17. Deverá armazenar, compondo de forma histórica, todas as alterações efetuadas na base cadastral, registrando a informação original, a informação alterada, a data, a hora e o usuário responsável pela manutenção.

3.1.8.18. Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas.

3.1.8.19. Qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deverá ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

3.1.9. Requisitos Mínimos de Cadastro de Clientes

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

3.1.9.1. Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os clientes, tais como: Nome do Cliente, CPF ou CNPJ, Número do RG, Número de Telefone Residencial, Número de Telefone Comercial, Número de Telefone Celular, Data de Nascimento, E-mail e Endereço.

3.1.9.2. Permitir anexar e armazenar digitalmente os documentos comprobatórios do cliente estritamente necessários para a prestação do serviço, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.1.9.3. Cadastro de município.

3.1.9.4. Cadastro de bairro.

3.1.9.5. Cadastro de tipo de logradouro.

3.1.9.6. Cadastro de logradouro.

3.1.9.7. Cadastro de faixa de logradouro.

3.1.9.8. Cadastro de endereço.

3.1.10. Cadastro de Unidade de Consumo

3.1.10.1. Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto.

3.1.10.2. A identificação e cadastro da unidade de consumo deve ser feita em sistema GIS, com imagens georreferenciadas através de serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.10.3. A solução ofertada deverá permitir criar uma ligação ou alterar a já existente, disponibilizando atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: Número do Lote, Número da Unidade, Número de Moradores, Número de Tomadas de água, Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'água, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, tipo de pavimento do logradouro e tipo de pavimento do passeio.

3.1.10.4. Permitir informar o endereço possibilitando cadastrar no mínimo três endereços para uma unidade de consumo: o endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário.

3.1.10.5. O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do consumidor (matrícula).

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

3.1.10.7. Possibilitar cadastrar para uma unidade de consumo o inquilino e o proprietário do imóvel.

3.1.10.8. Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador.

3.1.10.9. Permitir o cadastro individual das unidades de consumo para condomínio com medição individualizada.

3.1.10.10. O cadastro deverá possuir um controle de ligações com tarifa social.



3.1.10.11. O sistema deverá disponibilizar alerta de expiração de prazo de vigência da tarifa social para recadastramento.

3.1.10.12. O sistema deverá emitir um contrato de adesão quando da efetivação do pedido de ligação de água.

3.1.11. Cadastros Auxiliares e Funcionalidades do Sistema

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

3.1.11.1. Cadastro de Funcionários.

3.1.11.2. Cadastro de Cargos.

3.1.11.3. Cadastro de Categorias.

3.1.11.4. Cadastro de Tarifas.

3.1.11.5. Cadastro de Diâmetro Cavalete.

3.1.11.6. Cadastro de Diâmetro Hidrômetro.

3.1.11.7. Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Água.

3.1.11.8. Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Esgoto.

3.1.11.9. Cadastro de Estado Civil.

3.1.11.10. Cadastro de Grupos de Serviços.

3.1.11.11. Cadastro de Veículos.

3.1.11.12. Cadastro de Material.

3.1.11.13. Cadastro de Material Cavalete.

3.1.11.14. Cadastro de Modelo Veículo.

3.1.11.15. Cadastro de Motivo Cancelamentos.

3.1.11.16. Cadastro de Motivo de Críticas.

3.1.11.17. Cadastro de Motivo Emissão de Fatura.

3.1.11.18. Cadastro de Motivo Estorno de Pagamento.

3.1.11.19. Cadastro de Motivo Liberação Compensação.

3.1.11.20. Cadastro de Motivo Movimento Hidrômetro.

3.1.11.21. Cadastro de Motivo Número Lacre.

3.1.11.22. Cadastro de Motivo Reenvio Fatura Débito Conta.

3.1.11.23. Cadastro de Motivo Situação Fatura.

3.1.11.24. Cadastro de Motivo Situação Ligação Água.

3.1.11.25. Cadastro de Motivo Situação Ligação Esgoto.

3.1.11.26. Cadastro de Motivo Transferência de Pagamento.

3.1.11.27. Cadastro de Motivo Valores a Compensar.

3.1.11.28. Cadastro de Nacionalidade.

3.1.11.29. Cadastro de Ocorrência de Débito Conta.

3.1.11.30. Cadastro de Origem de Leitura.

3.1.11.31. Cadastro de Posição Cavalete.

3.1.11.32. Cadastro de Tipo Cavalete.

3.1.11.33. Cadastro de Tipo Cliente.

3.1.11.34. Cadastro de Tipo Cobrança.

3.1.11.35. Cadastro de Tipo Coleta Leitura.

3.1.11.36. Cadastro de Tipo Consumo Faturado.

3.1.11.37. Cadastro de Tipo Consumo Lido.

3.1.11.38. Cadastro de Tipo de Convênio Bancário.

3.1.11.39. Cadastro de Tipo Feriado.

3.1.11.40. Cadastro de Tipo Outras Fontes.

3.1.11.41. Cadastro de Tipo Grupo Faturamento.

3.1.11.42. Cadastro de Tipo Hidrômetro.



3.1.11.43. Cadastro de Tipo de Ligação.

3.1.11.44. Cadastro de Tipo Material.

3.1.11.45. Cadastro de Tipo Pavimento Logradouro.

3.1.11.46. Cadastro de Tipo Pavimento de Calçada.

3.1.11.47. Cadastro de Tipo de Rede.

3.1.11.48. Cadastro de Tipo Situação.

3.1.11.49. Cadastro de Tipo Tarifa.

3.1.11.50. Cadastro de Tipo Unidade de Medida.

3.1.11.51. Cadastro de Tipo Veículo.

3.1.11.52. Cadastro de Logradouro.

3.1.11.53. Cadastro de Ruas.

3.1.11.54. Cadastro de Bairros.

3.1.11.55. Cadastro de Convênios.

3.1.12. Recursos Georreferenciados e Histórico

3.1.12.1. A solução ofertada deve disponibilizar recurso que possibilite o cadastro visando representar graficamente a posição geográfica de uma determinada unidade de consumo.

3.1.12.2. Possibilidade de vinculação de fotos ao cadastro dos usuários.

3.1.12.3. O cadastro de cada ligação deverá possuir uma vinculação com o banco de dados do sistema de cadastro técnico, de modo a permitir a identificação das informações sobre a rede de distribuição a que a ligação está conectada.

3.1.12.4. Histórico sistematizado por ligação de toda e qualquer movimentação ou ocorrência efetuada nos cadastros, tais como: alterações diversas, lançamentos de tarifas e serviços, ordens de serviços e críticas de leituras efetuadas pelos operadores do sistema, registrando no mínimo a data, o nome do operador e as ocorrências.

3.1.13. Hidrometria

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

3.1.13.1. Controlar o estoque de hidrômetros, sendo que, uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros em status de estoque, este deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação.

3.1.13.2. Garantir por consistência do sistema que cada ligação possa ter apenas um hidrômetro ativo por vez, impedindo a atribuição de equipamentos que estejam em qualquer outro status.

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

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

3.1.13.5. Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: tipo de hidrômetro, classe, vazão mínima e máxima, unijato ou multijato, velocimétrico ou eletrônico, mecânico ou magnético, data de fabricação, data de aferição, data de instalação e fabricante.

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

3.1.13.7. Manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições quando houver pedido de aferição do hidrômetro por parte da autarquia ou de município, incluindo resultados, data de aferições e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos.

3.1.13.8. Manter repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como hidrômetro quebrado, embaçado, entre outras, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho, com as fotos anexadas pelo sistema e tratadas para manter boa qualidade e tamanho compatível.

3.1.13.9. Possibilitar ao usuário a escolha do status do hidrômetro anterior em caso de troca, podendo este ir para estoque, manutenção ou sucata.

3.1.13.10. Permitir a consulta de histórico de hidrômetro por ligação.



3.1.13.11. Prover alerta na iminência do final de validade dos hidrômetros instalados, considerando a validade de aferição de cinco anos determinada pelo Inmetro, gerando ordens de serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca.

3.1.13.12. Permitir filtrar hidrômetros pelo tipo (velocimétrico ou eletrônico) e pela rodagem, possibilitando visualizar hidrômetros com alta rodagem, mas dentro da validade do Inmetro.

3.1.13.13. Permitir a geração automática de ordem de serviço para substituição corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura.

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

3.1.13.15. Possibilitar registrar a instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a instalação realizada, o usuário responsável, a data e o parecer informado.

3.1.13.16. Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a retirada realizada, o usuário responsável, a data e o parecer informado, além de realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.

3.1.13.17. Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, prevendo a geração automática de uma ordem de serviço que registre a troca realizada, o usuário responsável, a data e o parecer informado.

3.1.14. Gestão de Leituras e Consumos

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

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

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

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

3.1.14.4. Garantir a preservação da situação cadastral das unidades de consumo quando se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras durante a geração e distribuição da massa de leitura nos dispositivos móveis de um determinado grupo de faturamento.

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

3.1.14.6. Realizar o cálculo do consumo mínimo para as unidades, sendo possível calcular com base no número de economias para as unidades que possuem hidrômetro e com base no número de tomadas de consumo para as unidades sem hidrômetro.

3.1.14.7. Realizar o cálculo da faixa de leitura máxima e mínima de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo, com base na tabela de faixa de leitura cadastrada.

3.1.14.8. Permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, armazenando todas as leituras realizadas e o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual, o tipo de consumo faturado e promovendo a abertura automática de ordens de serviço conforme ocorrência informada.

3.1.14.9. Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor, identificando e tratando consumos, leituras e ocorrências em inconformidade, além de ajustar faturas com problemas de integridade e possibilitar o envio de revisões de leitura para o coletor.

3.1.14.10. Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto.

3.1.14.11. Permitir a leitura de imóvel isento de faturamento.

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

3.1.14.13. Permitir o cadastro de novas rotas de leitura.



3.1.14.14. Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura.

3.1.14.15. Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras com a opção de filtro parametrizável.

3.1.14.16. Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, possibilitando gerar um relatório com os dados cadastrais daquelas unidades de consumo que, no processo de crítica, foi informado ser necessária a verificação.

3.1.14.17. Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido, o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo.

3.1.14.18. Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado e valor, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário.

3.1.14.19. Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu limite superior.

3.1.15. Relatórios de Produtividade e Monitoramento Georreferenciado

O sistema deverá disponibilizar um conjunto de relatórios e ferramentas que possibilitem a gestão da produtividade, da qualidade e o acompanhamento em tempo real do trabalho dos leituristas:

3.1.15.1. Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e a média de ocorrências por grupo de faturamento e por rota.

3.1.15.2. Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período.

3.1.15.3. Disponibilizar funcionalidades que possibilitem o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, permitindo a visualização e o acompanhamento da rota percorrida diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial ou através da integração com serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.15.4. Apresentar diretamente no mapa a rota traçada pelo leiturista e o número de leituras efetuadas naquela rota.

3.1.15.5. Identificar no mapa cada leitura efetuada no seu exato local e região, possibilitando acessar informações como endereço da leitura, valor da leitura ou ocorrência para casos sem leitura, consumo faturado e ocorrência registrada.

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

3.1.15.7. Permitir identificar o status da leitura por cores diferenciadas para leitura não efetivada, leitura efetivada e leitura efetiva calculada.

3.1.15.8. Disponibilizar funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão online e possibilitar o encaminhamento de mensagens diretamente para os seus dispositivos móveis.

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

3.1.16. Sistema de Leitura e Faturamento dos Dispositivos Móveis

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

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

3.1.16.2. Existência de perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema.



- 3.1.16.3. Execução das leituras por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos.
- 3.1.16.4. Possibilidade de inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca por número do hidrômetro, endereço ou matrícula.
- 3.1.16.5. Exibição na tela do leiturista, antes da digitação da leitura, no mínimo das seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro.
- 3.1.16.6. Registro obrigatório referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da autarquia até o término das atividades de registro de leitura.
- 3.1.16.7. Realização automática de validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo logo após a digitação da leitura.
- 3.1.16.8. Possibilidade de inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades identificadas pelo leiturista.
- 3.1.16.9. Cálculo automático do consumo da unidade a partir da leitura do hidrômetro, tratando adequadamente situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra de hidrômetro.
- 3.1.16.10. Possibilidade de realização do faturamento on-site tanto de forma online quanto offline utilizando os dispositivos móveis.
- 3.1.16.11. Realização de leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida, emitindo fatura de cobrança e gerando automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização caso exista consumo, obedecendo ao parâmetro de intervalo mínimo de dias entre o corte e a leitura.
- 3.1.16.12. Cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, com a dedução de impostos para as unidades previstas e apuração dos valores de serviços a faturar conforme o regulamento do SAMA E.
- 3.1.16.13. Utilização de bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil com tecnologia térmica, permitindo o desenho do layout no momento da impressão para a emissão de faturas, comunicados de débito, comunicados de excesso e alertas de vencimento de benefícios.
- 3.1.16.14. Emissão de fatura como documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando dados cadastrais, datas e leituras atual e anterior, consumo faturado, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária, valores discriminados de água, esgoto e serviços, vencimento, dados da qualidade da água e mensagens parametrizadas.
- 3.1.16.15. Emissão de comunicado de débito impresso após a fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, com texto de alerta de corte predefinido e discriminação das faturas pendentes.
- 3.1.16.16. Emissão de comunicado de excesso de consumo após a emissão da fatura para os imóveis cujo consumo seja maior que sua média conforme percentual cadastrado.
- 3.1.16.17. Emissão de comunicado de alerta de vencimento de benefício para clientes optantes do cadastro de tarifa social.
- 3.1.16.18. Funcionalidade que requeira o registro fotográfico obrigatório, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo.
- 3.1.16.19. Visualização direta na tela do dispositivo de leitura das fotografias digitais registradas.
- 3.1.16.20. Geração de solicitação de serviço automática para situações críticas encontradas no processo de leitura, tais como vazamento ou violação de corte.
- 3.1.16.21. Geração de avisos ao leiturista no momento da leitura para ocorrências pré-parametrizadas, obrigando a redigitação da leitura em casos de consumo zero, alto ou baixo, com envio do código do motivo ao faturamento.
- 3.1.16.22. Navegação facilitada entre as unidades de consumo lidas e não lidas dentro de uma determinada quadra.
- 3.1.16.23. Envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via redes de dados móveis (3G/4G/5G ou superior), ocorrendo obrigatoriamente a cada grupo de no máximo 10 imóveis faturados.
- 3.1.16.24. Funcionalidade para verificar quais leituristas estão online, permitindo o encaminhamento de



mensagens diretas da central para os coletores móveis.

3.1.16.25. Envio para o dispositivo móvel das faturas retidas na crítica para que o leiturista registre em campo a revisão da leitura.

3.1.16.26. Acompanhamento e controle em tempo real sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura.

3.1.16.27. Demonstração em tela da quantidade estimada de bobinas necessárias para a realização das leituras carregadas no dispositivo móvel.

3.1.16.28. Funcionalidade automática para teste do cabeçote de impressão portátil, visando garantir a qualidade e a nitidez do documento emitido.

3.1.17. Gestão de Revisão de Consumo

A solução ofertada deverá disponibilizar as funcionalidades necessárias para a geração e o gerenciamento de processos de revisão de consumo, contemplando no mínimo os seguintes recursos:

3.1.17.1. Possibilidade de geração de um processo de revisão de consumo quando solicitado pelo cliente ou pelos usuários responsáveis da autarquia.

3.1.17.2. Coleta obrigatória de dados mínimos no formulário de adesão da revisão, contendo: controle por ano e número, mês e ano de referência, cadastro e endereço completo do cliente, data da solicitação, nome do solicitante, número de moradores, informações de infraestrutura (piscina, máquina de lavar, caixa d'água, fonte alternativa) e descrição da ocorrência.

3.1.17.3. Classificação da revisão de consumo conforme a fase de sua análise, gerando registros automáticos em todas as etapas para disponibilizar dados completos a qualquer usuário do sistema.

3.1.17.4. Disponibilização de formulário impresso com todos os dados consolidados da revisão de consumo para trâmites que o exijam.

3.1.17.5. Disponibilização do processo completo de revisão em dispositivos móveis de forma automatizada, eliminando a necessidade de papel impresso através do mesmo modelo das ordens de serviço eletrônicas.

3.1.17.6. Integração de uma agenda nativa no sistema para registro do cronograma de visitas técnicas voltadas à solução e análise das revisões de consumo abertas.

3.1.17.7. Adequação obrigatória do sistema aos processos de negócio, regras tarifárias e fluxos de trabalho do SAMA E, conforme manuais e diretrizes a serem repassados na fase de implantação, sem causar perdas, danos ou custos adicionais.

3.1.18. Gestão de Faturamento

O sistema deverá possuir um cadastro de controle de tarifas, valores de serviços e convênios cobrados pelo SAMA E, garantindo a migração integral das informações e o atendimento às regras de negócio da Autarquia, integrando o cálculo de água, serviço básico, esgoto, parcelamentos e arrecadação diretamente com os lançamentos da contabilidade. O sistema disponibilizará no mínimo os seguintes recursos:

3.1.18.1. Cadastro de grupos de faturamento para agrupamento das unidades de consumo por características semelhantes.

3.1.18.2. Gestão de cronograma mensal do calendário de faturamento por grupo e localidade, contendo previsão da geração da massa de leitura, data de início e fim da leitura de campo e data de processamento do faturamento, adequando-se aos processos de negócio e fluxos de trabalho definidos pelo SAMA E.

3.1.18.3. Gestão integrada de feriados nacionais, estaduais e municipais para calibração de prazos e vencimentos.

3.1.18.4. Funcionalidade para inclusão de mensagens dinâmicas parametrizadas nas contas, cobrindo situações de excesso de consumo, débitos vencidos, fatura com valor zero e adesão ao débito automático.

3.1.18.5. Agendamento para processamento de faturamento em lote (batch), geração de arquivo de contas para impressão gráfica externa e geração de arquivos bancários de débito em conta organizados por grupos e rotas.

3.1.18.6. Cadastro de impostos com tabelas de vigência de alíquotas aplicáveis.

3.1.18.7. Recursos para definição e atualização da estrutura tarifária por parte do usuário, incluindo cadastros de categoria de tarifa, tabelas tarifárias de vigência de valores para água, esgoto e serviços, e cadastro do tipo de tarifa.



- 3.1.18.8. Parâmetros no cadastro de tarifas para definir a descrição, o percentual a ser cobrado de esgoto sobre o valor da água e a vinculação à tabela vigente.
- 3.1.18.9. Cadastro de faixa de tarifa permitindo definir o número da faixa, limite inferior e superior em metros cúbicos e o valor correspondente da faixa.
- 3.1.18.10. Recurso para clonar ou criar uma tabela tarifária a partir de uma existente, evitando a redigitação manual de dados e permitindo apenas a atualização dos valores necessários.
- 3.1.18.11. Capacidade de ratear os valores quando o imóvel pertencer a duas ou mais categorias, dividindo o consumo medido igualmente entre as categorias cadastradas.
- 3.1.18.12. Cálculo exato da fatura determinando o valor de água e esgoto conforme as faixas de consumo multiplicadas pelo número de economias.
- 3.1.18.13. Estratificação detalhada das retenções tributárias na emissão de faturas para atendimento às entidades públicas federais e demais órgãos com previsão legal de retenção na fonte.
- 3.1.18.14. Emissão de cobranças avulsas para clientes não vinculados a imóveis fixos que contratem serviços sazonais do SAMA E, tais como circos, parques e eventos.
- 3.1.18.15. Emissão de cobranças específicas para clientes não vinculados a imóveis que eventualmente possuam débitos jurídicos ou administrativos com a Autarquia.
- 3.1.18.16. Processo paramétrico de gestão que permita configurar o percentual de multa por atraso, percentual de juros diários, valor mínimo para emissão de fatura individual e valor mínimo para fatura emitida em processamento de grupo.
- 3.1.18.17. Configuração do número de dias mínimo para a primeira cobrança de uma unidade após ligação nova ou religação, definição do mês/ano inicial para exibição do histórico de consumo na conta, e ativação de taxa de entrega para endereços alternativos.
- 3.1.18.18. Configuração paramétrica de regras de desconto por vazamento de água ou esgoto, permitindo limitar o percentual máximo em até 70% ou aplicar o desconto com base na média de consumo dos últimos seis meses, além de ativar o alerta visual de excesso de consumo na fatura.
- 3.1.18.19. Gestão rigorosa das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão de contas através de processo paramétrico e trilha de auditoria vinculada às respectivas autorizações.
- 3.1.18.20. Inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar com controle de parcelas inseridas ou removidas, mantendo a competência da fatura original e exigindo obrigatoriamente a justificativa e o motivo da operação.
- 3.1.18.21. Cancelamento definitivo de faturas, alteração de datas de vencimento, alteração da leitura medida e alteração do consumo faturado, exigindo-se sempre o registro do motivo e identificação do operador para fins de rastreabilidade.
- 3.1.18.22. Recálculo automático de faturas decorrente de atualizações cadastrais retroativas na unidade de consumo ou decorrente de vazamento comprovado conforme os limites e médias paramétricas estabelecidas.
- 3.1.18.23. Atualização temporária da situação da fatura para evitar sanções ao cliente nos casos em que a quitação for comprovada antes do recebimento do arquivo de retorno bancário.
- 3.1.18.24. Alteração manual ou em lote da situação de faturas para o status de "em processo administrativo" ou "judicial", suspendendo ações de cobrança e corte automáticos.
- 3.1.18.25. Emissão de faturas agrupadas para atendimento a órgãos públicos ou clientes corporativos particulares com múltiplas ligações.
- 3.1.18.26. Geração de conta final para desligamento a pedido, consolidando todos os débitos vencidos e a vencer, disparando de forma automática a ordem de serviço de desligamento físico logo após a confirmação do pagamento bancário.
- 3.1.18.27. Reenvio individualizado de faturas específicas para a carteira de débito em conta corrente e tratamento automatizado de rejeições ou cadastros não identificados enviados pelos bancos.
- 3.1.18.28. Registro ou exclusão de isenção de cobrança de tarifa de água, esgoto ou serviços para unidades de consumo específicas conforme resoluções vigentes.
- 3.1.18.29. Cobrança de água e esgoto estruturada através de contratos de fornecimento, permitindo



parametrizar faturamentos por consumo fixo, consumo mínimo/máximo ou valor fixo acordado.

3.1.18.30. Geração automática de ordens de serviço de fiscalização de consumo com base em desvios e critérios estatísticos definidos pelo setor de faturamento.

3.1.19. Gestão de Imóveis Alugados

O sistema deverá disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite a gestão efetiva dos imóveis locados no município, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.19.1. Cadastro de contratos de locação vinculados aos imóveis, contendo o nome do responsável (inquilino) e o período de vigência determinado.

3.1.19.2. Transferência automática da responsabilidade operacional do imóvel para o inquilino durante o período de vigência do contrato de locação apresentado, emitindo faturas, multas e correspondências diretamente em seu nome.

3.1.19.3. Restrição de ações de negociação, de modo que o inquilino só possa realizar parcelamentos ou alterações financeiras sobre os débitos gerados estritamente dentro do seu período de contratação.

3.1.19.4. Retorno automático da responsabilidade financeira e operacional para o nome do proprietário do imóvel imediatamente após o término da vigência do contrato de locação cadastrado.

3.1.19.5. Funcionalidade para prorrogação de prazos contratuais de locação e manutenção do histórico completo de responsáveis e locatários na ficha técnica da ligação.

3.1.20. Gestão e Controle de Fraudes

A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para identificação, penalização e controle de fraudes praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.20.1. Cadastro de tipos de fraudes com classificação por graus de gravidade leve, moderado ou grave.

3.1.20.2. Cadastro de tabela tarifária de penalidades, permitindo associar valores financeiros específicos de multas para cada tipo e grau de fraude configurado.

3.1.20.3. Geração automatizada de ordens de serviço de fiscalização de fraude direcionadas a imóveis que permaneçam com a ligação cortada por um período superior ao limite definido pelo usuário.

3.1.20.4. Encerramento assistido da ordem de serviço de fiscalização, permitindo anexar fotografias comprobatórias da irregularidade (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho), registrar o número do boletim de ocorrência (BO), apontar o tipo de fraude e calcular automaticamente a multa a ser lançada na próxima fatura do cliente com base na tabela vigente.

3.1.20.5. Emissão de relatórios estatísticos e gerenciais demonstrando quantitativos de fraudes detectadas, relação de clientes infratores e valores financeiros aplicados em um determinado período.

3.1.21. Gestão de Arrecadação e Convênios

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

3.1.21.1. Geração automática de arquivos para débito em conta e envio aos agentes arrecadadores bancários parceiros conforme o padrão FEBRABAN.

3.1.21.2. Importação e processamento do arquivo de retorno transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando automaticamente os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, sejam eles oriundos de débito em conta ou de pagamento convencional, garantindo o registro integral na base de dados.

3.1.21.3. Recurso para a baixa de documentos de cobrança de forma manual com a inserção dos dados detalhados do pagamento por operador autorizado.

3.1.21.4. Identificação e correção assistida de registros de pagamentos não vinculados ou não encontrados em nenhuma matrícula ou documento de cobrança ativo.

3.1.21.5. Identificação automática de faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e convertendo o valor excedente em crédito para desconto nas próximas faturas do cliente.

3.1.21.6. Identificação automática de faturas pagas com valores divergentes do faturamento original,



gerando ocorrência de pagamento e lançando o respectivo crédito ou débito correspondente à diferença na conta do cliente.

3.1.21.7. Quitação automática de todas as faturas acessórias e vinculadas quando houver o processamento de pagamento de um documento unificado, tais como notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa ou fatura agrupada.

3.1.21.8. Geração automática e cálculo de juros e multas de acordo com o regulamento do SAMA E sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança realizado em atraso.

3.1.21.9. Cadastro e controle de agentes arrecadadores, agências bancárias e termos de convênio, contemplando período de vigência e as regras de tarifação de tarifas bancárias aplicadas.

3.1.21.10. Recurso para estorno e reversão de pagamentos processados indevidamente com a devida trilha de auditoria.

3.1.21.11. Recurso para a transferência de pagamentos erroneamente computados entre diferentes unidades de consumo.

3.1.21.12. Agendamento de processamento em lote (batch) com data e hora definidas pelo usuário para a realização do fechamento mensal da arrecadação, apurando, registrando e congelando a posição mensal dos valores de documentos pendentes, pagos, parcelados, cancelados e de emissões manuais.

3.1.21.13. Integração nativa com sistemas de redes transmissoras (VANs) bancárias ou integração direta via APIs (Application Programming Interface) para a obtenção e o processamento automatizado de arquivos de arrecadação, com tempo parametrizável de verificação para conciliação em tempo real.

3.1.21.14. Registro e tratamento de pagamentos realizados via depósito bancário convencional, incluindo rotina para saneamento de depósitos identificados como não cadastrados.

3.1.21.15. Registro, processamento e conciliação de pagamentos instantâneos realizados via chave PIX.

3.1.21.16. Controle, arrecadação e repasse de serviços e taxas cobradas dos usuários em razão de convênios firmados com outros órgãos públicos ou autarquias, tais como taxa de lixo, FUNREBOM e outras receitas delegadas.

3.1.21.17. Consulta, alteração de valores, cancelamentos e inclusões na tabela de convênios diretamente vinculados ao código do usuário, permitindo que as modificações sejam feitas via importação de arquivos do conveniado ou manualmente por servidor do SAMA E.

3.1.21.18. Importação mensal de arquivos do convênio para atualização automática de valores, cancelamentos e inclusões no cadastro a fim de lançar os débitos diretamente na fatura mensal com devido registro no histórico do usuário e emissão de relatórios.

3.1.21.19. Processamento de arquivos enviados por convênio informando o número de coletas de lixo realizadas por imóvel para fins de cálculo de tarifas dinâmicas na fatura.

3.1.21.20. Importação de arquivo anual de convênio para lançamento automático de cota ou parcela única na fatura de água, registrando no histórico da ligação.

3.1.21.21. Emissão de arquivos de exportação apartados para os órgãos conveniados, informando dados de ligações novas, desligamentos, faturas abertas, faturas emitidas e usuários associados ao convênio.

3.1.21.22. Fechamento consolidado dos valores cobrados e arrecadados no mês para prestação de contas com o conveniado, computando inclusive os pagamentos realizados em duplicidade.

3.1.21.23. Geração de arquivo de prestação de contas para envio ao convênio relacionando os pagamentos recebidos com código, data do pagamento, referência, valor e nome do usuário.

3.1.21.24. Emissão de relatórios gerenciais de faturas pagas por período, ligações ativas sem convênio cadastrado e relação geral de usuários vinculados a determinado convênio exibindo código, endereço, datas de vigência, telefone, rota, situação e valores.

3.1.22. Gestão de Cobrança

A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para a recuperação de receita de forma integrada aos processos de arrecadação do SAMA E, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

3.1.22.1. Gestão e controle rígido das políticas de negociação de débitos para parcelamentos e reparcelamentos por meio de processo paramétrico e alçada de autorizações, aplicando as regras de forma



global para todos os operadores do sistema.

3.1.22.2. Parametrização de valor mínimo global exigido para autorização de parcelamento e definição do número máximo de parcelas permitidas na negociação.

3.1.22.3. Definição do percentual mínimo obrigatório de entrada (parcela à vista), valor mínimo aceitável por parcela e prazo limite em dias para o pagamento da entrada.

3.1.22.4. Cancelamento automático da negociação de débito caso o pagamento da parcela de entrada não seja processado dentro do número de dias parametrizado.

3.1.22.5. Configuração do percentual máximo de desconto em multas e juros que pode ser concedido nas negociações para clientes comprovadamente cadastrados na tarifa social.

3.1.22.6. Customização do nome e cargo do responsável legal da autarquia que será impresso no termo de confissão e negociação de parcelamento.

3.1.22.7. Parametrização da alíquota de multa e encargos incidentes sobre o acordo do parcelamento de débito.

3.1.22.8. Definição da quantidade máxima permitida de reparcelamentos por cliente e diferenciação do limite de parcelas para reparcelamentos entre clientes com infrações registradas (multas por irregularidades) e clientes adimplentes sem ocorrências.

3.1.22.9. Exigência paramétrica de percentual de entrada maior para reparcelamentos solicitados por clientes que possuam histórico de infrações e fraudes na autarquia.

3.1.22.10. Cálculo de juros e multas incidentes sobre o montante do débito já monetariamente atualizado para fins de composição do parcelamento.

3.1.22.11. Aplicação de juros de financiamento, multas e correções sobre as parcelas vincendas conforme determinado pelo regulamento vigente do SAMA E.

3.1.22.12. Permissão para que o operador selecione de forma detalhada quais faturas abertas (vencidas ou não) e serviços executados serão incluídos ou excluídos do parcelamento.

3.1.22.13. Possibilidade de transferir débitos consolidados entre diferentes unidades de consumo diretamente a partir da rotina de negociação.

3.1.22.14. Emissão do termo de parcelamento impresso no momento da negociação para assinatura do cliente, contendo a guia de pagamento da entrada, permitindo a sua reemissão fiel com os dados originais a qualquer tempo.

3.1.22.15. Alteração automática do status das faturas negociadas de "pendentes" para "parceladas" imediatamente após a confirmação da negociação.

3.1.22.16. Lançamento automático das parcelas acordadas nas faturas subsequentes emitidas para a respectiva unidade de consumo.

3.1.22.17. Recurso para o cancelamento justificado de parcelamentos ativos, retornando os débitos originais à situação de cobrança em aberto.

3.1.22.18. Rotina de reparcelamento de débitos capaz de apurar o saldo devedor de parcelamentos anteriores em aberto, atualizando-o para o valor presente com a opção de incorporar novas faturas e serviços não pertencentes ao acordo anterior.

3.1.22.19. Recurso para antecipação de parcelas de acordos ativos com atualização automática para o valor presente e dedução proporcional dos juros de financiamento cobrados.

3.1.22.20. Simulador de parcelamentos e reparcelamentos que demonstre todas as condições financeiras, valores e datas de vencimento sem a necessidade de efetivar ou gravar a operação no banco de dados.

3.1.22.21. Geração automatizada de cartas de cobrança configuráveis por filtros aplicados pelo operador, cobrindo intervalos de rotas, competências de referência, faixa de valores em aberto, quantidade de faturas em atraso, categorias de tarifa e situação cadastral do imóvel.

3.1.22.22. Controle paramétrico do ciclo de notificações de corte de água estabelecendo quantidade mínima de faturas vencidas, valor mínimo da dívida acumulada e número mínimo de dias em atraso para o disparo do documento.

3.1.22.23. Emissão de notificações de débito e corte para imóveis que possuam apenas débitos de serviços diversos pendentes, sem faturamento de água atrelado.



3.1.22.24. Definição do prazo de validade da notificação de corte em dias, configuração das mensagens de alerta textuais e parametrização do valor da taxa de emissão do aviso para repasse ao cliente.

3.1.22.25. Configuração para permitir ou bloquear a existência de múltiplas notificações de corte pendentes para o mesmo cliente ou para unidades que já se encontram com a ligação cortada.

3.1.22.26. Inclusão opcional de código de barras padrão FEBRABAN diretamente na guia da notificação de corte.

3.1.22.27. Integração do processo de geração automática de notificações de corte junto à geração da massa de leitura, fazendo com que as notificações integrem os dados transmitidos aos dispositivos móveis e sejam impressas simultaneamente com a fatura atual em campo.

3.1.22.28. Alteração de data de vencimento ou cancelamento de notificações de corte pendentes com geração automática de uma Ordem de Serviço de controle contendo a identificação do operador, data, hora e o parecer descritivo obrigatório.

3.1.22.29. Automação do ciclo do corte convertendo de forma parametrizada as notificações vencidas e não pagas em ordens de serviço de corte efetivo em campo.

3.1.22.30. Definição de regras de prioridade para geração das ordens de serviço de corte baseadas em estrutura de localização geográfica, proximidade física, data de vencimento ou maior valor da dívida, limitando a quantidade máxima de ordens geradas por dia.

3.1.22.31. Configuração dos códigos de serviço específicos para o corte, definição das instruções e textos de campo e determinação dos dias da semana e horários permitidos para a execução dos cortes de nível um, dois ou três.

3.1.22.32. Geração progressiva de até no mínimo dois níveis de corte (caveleto e ramal físico), em que o sistema planeja os calendários sucessivos e orienta de forma automática a geração do corte de nível superior caso não conste registro de quitação ou OS de religação do nível anterior.

3.1.22.33. Recurso para bloqueio temporário ou definitivo da emissão de notificações e ordens de corte para imóveis específicos, condicionado à geração automática de OS de registro contendo justificativa e parecer técnico do operador responsável.

3.1.23. Integração com Órgãos de Proteção ao Crédito

A solução ofertada deverá garantir a gestão e a definição das políticas visando à geração automática de arquivos ou integração direta via APIs (Aplicativo Programming Interface) para a negativação de clientes inadimplentes junto a Órgãos de Proteção ao Crédito (ex: SPC, SERASA, Boa Vista etc.), atualizando a qualquer tempo os parâmetros mínimos necessários:

3.1.23.1. Configuração paramétrica de número mínimo de faturas ou parcelas vencidas, valor mínimo total da dívida, dias de atraso acumulados e filtros de segmentação por ciclo, bairro ou localidade.

3.1.23.2. Geração instantânea do movimento de inadimplência com envio, recebimento e conciliação online de faturas, parcelamentos e débitos diversos diretamente com as plataformas dos Órgãos de Proteção ao Crédito, preferencialmente via integração por APIs (Web Services).

3.1.23.3. Painel de acompanhamento para monitorar o status das restrições enviadas, confirmações de inclusão, solicitações de cancelamento e exclusões de registros.

3.1.23.4. Identificação automática pelo sistema de quitação de débitos restritos, renegociações ou novos parcelamentos, disparando instantaneamente o comando eletrônico de exclusão do registro do cliente junto ao banco de dados dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

3.1.23.5. Simulador de geração de lotes de negativação que permita ao operador avaliar o impacto, quantitativos e valores antes de desfazer ou efetivar a transmissão dos arquivos ou chamadas de API.

3.1.24. Gestão de Dívida Ativa e Cobrança Judicial

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que possibilite a criação e o controle de processos administrativos eletrônicos visando ao cumprimento das regras legais para a inscrição de débitos em dívida ativa e posterior cobrança judicial:

3.1.24.1. Rotina para inscrição em Dívida Ativa de todos os débitos vencidos e não quitados dentro do período temporal parametrizado pelo usuário, atualizando a situação financeira das faturas originais no sistema para o status correspondente.



3.1.24.2. Geração automática do Livro Eletrônico da Dívida Ativa em ordem cronológica de vencimento por cliente, atribuindo e registrando a localização exata de cada débito com identificação do número do livro, folha/página e sequência interna.

3.1.24.3. Emissão de notificação de débitos inscritos em dívida ativa contendo o nome do proprietário, fundamentação legal, texto predefinido, demonstrativo atualizado de débitos e cálculo exato de juros, multas e correções monetárias aplicáveis.

3.1.24.4. Capacidade de agrupar múltiplos débitos de imóveis distintos registrados sob o mesmo CPF em uma única notificação unificada de dívida ativa.

3.1.24.5. Campo para registro e controle da data de recebimento da notificação pessoal ou por aviso de recebimento (AR) dos correios pelo cliente.

3.1.24.6. Recurso para geração de arquivos e relatórios voltados à publicação de editais de notificação para devedores não localizados pelos meios convencionais.

3.1.24.7. Emissão automática da Certidão de Dívida Ativa (CDA) para os clientes devidamente notificados e cujos prazos de defesa ou pagamento tenham expirado.

3.1.24.8. Ferramentas de manipulação assistida de lançamentos inscritos para realização de baixas, cancelamentos homologados ou reaberturas de processos.

3.1.24.9. Permissão para a realização de parcelamentos de débitos que já se encontram formalmente inscritos em dívida ativa, com a emissão do Termo de Confissão de Dívida Ativa para adimplemento.

3.1.24.10. Emissão de notificações extrajudiciais específicas para faturas ajuizadas ou em fase de inscrição em dívida ativa.

3.1.24.11. Disponibilização de relatórios consolidados de valores totais inscritos por período, relatórios de pagamentos e baixas de títulos inscritos, e relatórios de notificações emitidas organizados por status de entrega.

3.1.24.12. Possibilidade de exclusão ou baixa individualizada e motivada de uma fatura específica.

3.1.25. Aplicativo para dispositivos mobile (Celulares / Tablets) para gestão dos cortes e ligações. A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço de entrega de aviso, corte e ligação que deverá ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, ser fornecido por um único proponente. O sistema aplicativo dos dispositivos móveis deve ser compatível com as plataformas Android e iOS, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

3.1.25.1. Emissão de avisos de débito por Códigos de Remessas, baseando-se nos critérios da autarquia quanto aos débitos das ligações, bem como estar integrado às rajadas, de forma que, em tempo real, contas já pagas, mesmo que momentos antes da geração da remessa, não sejam incluídas na lista dos avisos de débito;

3.1.25.2. Funcionalidade que permita o agendamento ou envio instantâneo de ordens de serviço para o aplicativo;

3.1.25.3. Permitir o registro das informações em campo das entregas dos avisos, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data e hora da entrega, local da entrega (em mãos, caixa de correio, no portão etc.);

3.1.25.4. Controle das Ordens de Corte, por remessa de avisos de débito, fazendo-se a gestão automática dos avisos que não foram pagos (também integrado às rajadas, evitando que uma remessa de Ordens de Corte seja enviada a campo caso um pagamento tenha sido efetivado, no banco, momentos antes);

3.1.25.5. Permitir o registro das informações das execuções das ordens de corte em campo, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data do corte, hora do corte, leitura do hidrômetro no momento do corte;

3.1.25.6. Permitir a baixa das ordens de corte executadas através do aplicativo de forma automática, alterando as situações das ligações e registrando automaticamente todos os dados do corte realizado em campo;

3.1.25.7. Permitir o controle das ordens de ligação, por remessa de aviso de débito, fazendo-se a gestão automática dos débitos pagos (também integrado às rajadas, disparando as ligações mesmo para débitos cujo pagamento tenha sido efetivado, no banco, momentos antes);



3.1.25.8. Permitir o registro das informações das execuções das Ordens de Religação em campo, devendo conter, no mínimo, os seguintes itens: data da religação, hora da religação, leitura do hidrômetro no momento da religação;

3.1.25.9. Disponibilizar recurso para captura de fotos nos casos de religações não realizadas ou por motivos de fraudes, by-passes etc., ficando a mesma cadastrada de forma automática na ligação correspondente, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;

3.1.25.10. Permitir a baixa das ordens de religação executadas através do aplicativo de forma automática, alterando as situações das ligações e registrando automaticamente todos os dados do corte realizado em campo;

3.1.25.11. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria.

3.1.26. Gestão da Contabilidade

A solução ofertada deve disponibilizar um método de integração com o programa utilizado pela Contabilidade do SAMA E nos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos os lançamentos contábeis, dentro dos parâmetros e exigências do sistema utilizado pela contabilidade do SAMA E, conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:

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

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

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

3.1.26.4. Disponibilizar recursos que possibilitem a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente a dívida ativa de forma específica;

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

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

3.1.26.7. Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade de ser pré-configurado;

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

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

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



será tomada para a mitigação dele;

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

3.1.26.12. Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar etc.;

3.1.26.13. Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos;

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

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

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

3.1.26.17. Disponibilizar a exportação de dados que atenda as especificações do Tribunal de Contas de Santa Catarina, conforme padrão exigido pelo órgão;

3.1.27. Gestão de Serviços

A solução ofertada deverá disponibilizar todos os procedimentos e controles necessários para execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

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

3.1.27.1.1. Definir descrição do Serviço;

3.1.27.1.2. Definir código do Serviço;

3.1.27.1.3. Definir o grupo do Serviço;

3.1.27.1.4. Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);

3.1.27.1.5. Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;

3.1.27.1.6. Definir o setor de controle de execução do serviço;

3.1.27.1.7. Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;

3.1.27.1.8. Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;

3.1.27.1.9. Definir se existe incidência de imposto para o serviço;

3.1.27.1.10. Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço;

3.1.27.1.11. Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço;

3.1.27.1.12. Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;

3.1.27.1.13. Definir o número de prioridade para execução do serviço;

3.1.27.1.14. Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;

3.1.27.1.15. Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;

3.1.27.1.16. Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;

3.1.27.1.17. Possibilidade de definir a rubrica contábil para o serviço;

3.1.27.1.18. Possibilidade de definir se, na abertura da ordem de serviço, para o serviço em questão, deve ser gerado algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.

3.1.27.2. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para serem



registrado seu uso na execução do serviço;

3.1.27.3. Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;

3.1.27.4. Disponibilizar o cadastro de veículos;

3.1.27.5. Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço;

3.1.27.6. Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura e o encerramento de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução;

3.1.27.7. Disponibilizar recurso para que a ordem de serviço seja cadastrada com coordenadas geográficas através de sistema GIS e, ao selecionar o local do serviço, o mapa com informações do cadastro técnico de redes seja disponibilizado junto da ordem de serviço;

3.1.27.8. Possibilidade de controle das ordens de serviços através de sistema GIS, com controle de camadas, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir filtros de visualização, tais como: código do serviço, data de execução, equipe responsável, setor de controle etc. Além disso, deve permitir a emissão de relatórios, tabelas, gráficos e mapas com possibilidade de filtros das informações constadas na ordem de serviço, conforme definido pelo usuário;

3.1.27.9. Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo;

3.1.27.10. Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento;

3.1.27.11. Possibilitar definir kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços, onde todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços serão definidos antecipadamente através da criação dos kits que serão associados aos respectivos serviços;

3.1.27.12. Disponibilizar recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de gestão de estoque da Autarquia a previsão de utilização dos materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits;

3.1.27.13. Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços;

3.1.27.14. Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;

3.1.27.15. Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade satisfatória, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura específica de serviços que geraram retrabalhos;

3.1.27.16. Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados;

3.1.27.17. Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;

3.1.27.18. Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

3.1.27.19. Permitir parametrizar alertas em caso de emissão de ordem de serviço com características idênticas, desde que constadas como abertas, evitando ordens de serviço duplicadas;

3.1.27.20. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações da possível ordem de serviço duplicada, tais como: código e descrição do serviço, endereço, bairro, número, data de abertura, data de encerramento etc.

3.1.27.21. Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;



- 3.1.27.22. Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;
- 3.1.27.23. Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;
- 3.1.27.24. Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais;
- 3.1.27.25. Possibilitar a gestão da tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço;
- 3.1.27.26. Possibilitar que no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço executado;
- 3.1.27.27. Garantir que as ordens de serviço não sejam encerradas sem o preenchimento de informações obrigatórias como diâmetro e material da tubulação instalada no local do serviço, profundidade e se o local de instalação confere com o mapa disponibilizado junto da ordem de serviço, sendo necessário a inserção de uma foto ao finalizar o serviço (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho);
- 3.1.27.28. Disponibilizar recurso que permita disparo automático de ordem de serviço para vistoria, direcionado ao setor de cadastro técnico informando quando uma ordem de serviço foi encerrada e o diâmetro ou material da tubulação, profundidade ou local de instalação não conferiram com o mapa disponibilizado na ordem de serviço;
- 3.1.27.29. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento dos prazos de execução das ordens de serviço, definindo prioridades para aquelas com prazos mais curtos ou a vencer;
- 3.1.27.30. Disponibilizar funcionalidade que possibilite a abertura de ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastradas, a partir de parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo;
- 3.1.27.31. Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;
- 3.1.27.32. Disponibilizar recursos que possibilitem a gestão de contratos de empreiteiras terceirizadas, com no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 3.1.27.32.1. Cadastro das empresas, das equipes e dos membros das equipes das empresas terceirizadas;
 - 3.1.27.32.2. Cadastro de contrato de terceirização de serviços firmados com as empresas, onde o pagamento poderá ser realizado por valor fixo ou valor a ser pago por serviço executado;
 - 3.1.27.32.3. Cadastro de penalidades previstas em contratos com as empresas, sendo possível cadastrar penalidades por dias de atraso ou por percentual de serviços executados fora do prazo;
 - 3.1.27.32.4. Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o controle e a medição dos serviços executados pelas empresas terceirizadas, calculando o valor a ser pago e as penalidades a serem aplicadas;
- 3.1.27.33. Disponibilizar recursos que possibilitem gerar o faturamento específico de materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 3.1.27.33.1. Possibilitar definir de quais serviços haverá cobrança de materiais;
 - 3.1.27.33.2. Possibilitar cadastrar uma tabela tarifária de materiais, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado na execução do serviço;
 - 3.1.27.33.3. Gerar de forma automática a cobrança dos materiais nas faturas dos clientes de acordo com o material e quantidade informados no encerramento da ordem de serviço;
 - 3.1.27.33.4. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de forma individual dos níveis de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;



3.1.27.33.5. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de forma individual das ligações de corte praticados pela empresa (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

3.1.27.33.6. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

3.1.27.33.7. Disponibilizar recursos que possibilitem registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo;

3.1.28. Sistemas de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis

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

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

3.1.28.2. Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados. Deverão existir perfis com níveis de acessos diferentes para os operadores e o administrador do sistema;

3.1.28.3. Possibilitar às equipes de campo obter e registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo (placa, distância percorrida no deslocamento), tempo de deslocamento, materiais utilizados na execução dos serviços, registro de fotos (cujo armazenamento deve ser realizado em arquitetura otimizada para nuvem, como Object Storage ou similar, evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho) e o tempo de execução total do serviço. Sendo que adicionalmente a esses dados, que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço, a solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrado a partir do dispositivo móvel;

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

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

3.1.28.6. Disponibilizar envio instantâneo da ordem de serviço para execução das equipes de campo com visualização em formato GIS, através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria, contendo todas as informações do cadastro técnico das redes do local do serviço;

3.1.28.7. Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria;

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

3.1.28.9. Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;

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

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



3.1.28.12. Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via redes de dados móveis (3G/4G/5G ou superior) conforme intervalo de tempo predefinido.

3.1.29. Atendimento de Clientes

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.29.8. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do cliente tais como: faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc.

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

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

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

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

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

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



- 3.1.29.9.6. Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.7. Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.8. Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.9. Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.10. Possibilidade de atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.11. Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.12. Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 3.1.29.9.13. Permitir o reenvio da fatura para débito automático;
- 3.1.29.9.14. Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;
- 3.1.29.9.15. Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão dela;
- 3.1.29.9.16. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio delas para o cliente através de seu e-mail;
- 3.1.29.9.17. Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;
- 3.1.29.9.18. Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada em Órgãos de Proteção ao Crédito;
- 3.1.29.9.19. Possibilitar colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 3.1.29.10. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 3.1.29.10.1. Permitir alterar os dados cadastrais do cliente, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino ou proprietário da unidade de consumo;
- 3.1.29.10.2. Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema, sendo o armazenamento dessas mídias realizado em arquitetura otimizada para nuvem (como Object Storage ou similar), evitando a gravação direta no banco de dados relacional para preservar o desempenho;
- 3.1.29.10.3. Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).



- 3.1.29.10.4. Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referente a especificidades na instalação;
- 3.1.29.10.5. Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.10.6. Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação;
- 3.1.29.10.7. Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;
- 3.1.29.10.8. Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;
- 3.1.29.10.9. Permitir cadastrar ou excluir uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;
- 3.1.29.10.10. Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: (número da Inscrição Imobiliária, situação da edificação, área construída, número de moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa d'água e se existe cisterna);
- 3.1.29.10.11. Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;
- 3.1.29.10.12. Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;
- 3.1.29.10.13. Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;
- 3.1.29.10.14. Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence.
- 3.1.29.10.15. Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;
- 3.1.29.10.16. Possibilidade de atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.10.17. Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.10.18. Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.10.19. Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.11. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao cliente, visando atender diversas situações referente às solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 3.1.29.11.1. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;
- 3.1.29.11.2. Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;
- 3.1.29.11.3. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;
- 3.1.29.11.4. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;
- 3.1.29.11.5. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;
- 3.1.29.11.6. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço



originalmente solicitado);

3.1.29.12. Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os clientes eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

3.1.29.12.1. Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de cliente comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente comercial;

3.1.29.12.2. Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado cliente comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social);

3.1.29.12.3. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do cliente comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços, compensação de valores;

3.1.29.12.4. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes comerciais;

3.1.29.12.5. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado cliente comercial;

3.1.29.12.6. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.1.29.12.7. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.1.29.12.8. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;

3.1.29.12.9. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

3.1.29.12.10. Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança;

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

3.1.29.13.1. Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro, tipo logradouro, tipo pavimento ou nome do logradouro;

3.1.29.13.2. Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro;

3.1.29.13.3. Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria;

3.1.29.13.4. Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;

3.1.29.13.5. Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;

3.1.29.13.6. Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o



vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada;

3.1.29.13.7. Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

3.1.29.14. Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome;

3.1.29.15. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar;

3.1.29.16. Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento dela.

3.1.30. Autoatendimento Portal

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

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

3.1.30.2. Permitir que o cliente possa optar pelo recebimento da sua fatura via e-mail;

3.1.30.3. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente;

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

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

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

3.1.30.7. Permitir simular parcelamentos de débitos;

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

3.1.30.9. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

3.1.30.10. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;

3.1.30.11. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;

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

3.1.30.13. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

3.1.31. Aplicativo para celular

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia



acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando o aplicativo no celular com versões disponíveis para Android e iOS, possibilitando ao cliente efetuar de qualquer lugar acessos a informações de sua conta de água entre outros serviços. Dessa forma, nesse contexto, a solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no aplicativo com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 3.1.31.1. Possuir interface padronizada e exclusiva de acordo com cores e logo do SAMA E de Brusque;
- 3.1.31.2. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular;
- 3.1.31.3. Permitir que o cliente possa optar pelo recebimento da sua fatura via e-mail;
- 3.1.31.4. Permitir a visualização e importação em formato PDF da ficha cadastral do cliente;
- 3.1.31.5. Permitir a visualização e importação em formato PDF do histórico de consumo da unidade de consumo;
- 3.1.31.6. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura;
- 3.1.31.7. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo;
- 3.1.31.8. Permitir simular parcelamentos de débitos;
- 3.1.31.9. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;
- 3.1.31.10. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;
- 3.1.31.11. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da data da próxima leitura;
- 3.1.31.12. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia;
- 3.1.31.13. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro). Ao solicitar a ordem de serviço o cliente deverá informar as coordenadas, disponibilizadas através de imagens georreferenciadas, utilizando serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria. Sendo que essas ordens de serviços geradas pelo autoatendimento não devem ser automaticamente disponibilizadas para a programação, deverá existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução;
- 3.1.31.14. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

3.1.32 Relatórios Gerenciais

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

- 3.1.32.1 Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de cliente e tipo de compensação;
- 3.1.32.2 Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas;
- 3.1.32.3 Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;
- 3.1.32.4 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada;
- 3.1.32.5 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;
- 3.1.32.6 Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;
- 3.1.32.7 Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;
- 3.1.32.8 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta;
- 3.1.32.9 Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;
- 3.1.32.10 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;
- 3.1.32.11 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;
- 3.1.32.12 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos



bancários;

3.1.32.13 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;

3.1.32.14 Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;

3.1.32.15 Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;

3.1.32.16 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

3.1.32.17 Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;

3.1.32.18 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;

3.1.32.19 Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa;

3.1.32.20 Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados;

3.1.32.21 Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;

3.1.32.22 Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes;

3.1.32.23 Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;

3.1.32.24 Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;

3.1.32.25 Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de clientes;

3.1.32.26 Disponibilizar relatório detalhado apresentado hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;

3.1.32.27 Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;

3.1.32.28 Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicadas na própria prefeitura;

3.1.32.29 Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade;

3.1.32.30 Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras;

3.1.32.31 Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura;

3.1.32.32 Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança;

3.1.32.33 Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido;

3.1.32.34 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;

3.1.32.35 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;

3.1.32.36 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;

3.1.32.37 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;

3.1.32.38 Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;

3.1.32.39 Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;

3.1.32.40 Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixadas de documentos de dívida ativa;

3.1.32.41 Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;

3.1.32.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;

3.1.32.43 Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;

3.1.32.44 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;

3.1.32.45 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes;

3.1.32.46 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;

3.1.32.47 Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;



- 3.1.32.48 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;
- 3.1.32.49 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;
- 3.1.32.50 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
- 3.1.32.51 Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
- 3.1.32.52 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
- 3.1.32.53 Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
- 3.1.32.54 Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
- 3.1.32.55 Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
- 3.1.32.56 Disponibilizar relatório detalhado de faturamento da contábil;
- 3.1.32.57 Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
- 3.1.32.58 Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
- 3.1.32.59 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;
- 3.1.32.60 Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
- 3.1.32.61 Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;
- 3.1.32.62 Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;
- 3.1.32.63 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
- 3.1.32.64 Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes;
- 3.1.32.65 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
- 3.1.32.66 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fecha;
- 3.1.32.67 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;
- 3.1.32.68 Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia a dia de parcelas quitadas a vista;
- 3.1.32.69 Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;
- 3.1.32.70 Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
- 3.1.32.71 Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança;
- 3.1.32.72 Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agência invalida, conta corrente invalida;
- 3.1.32.73 Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;
- 3.1.32.74 Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
- 3.1.32.75 Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;
- 3.1.32.76 Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;
- 3.1.32.77 Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;
- 3.1.32.78 Disponibilizar relatório detalhado discriminado os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;
- 3.1.32.79 Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;
- 3.1.32.80 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus



respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;

3.1.32.81 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

3.1.32.82 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

3.1.32.83 Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro;

3.1.32.84 Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes "federais" que sofrem incidência de impostos;

3.1.32.85 Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;

3.1.32.86 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

3.1.32.87 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;

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

3.1.32.89 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;

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

3.1.32.91 Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água, discriminados por cliente e motivo;

3.1.32.92 Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;

3.1.32.93 Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade;

3.1.32.94 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras, que são isentas da cobrança do consumo de água, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção;

3.1.32.95 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período;

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

3.1.32.97 Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;

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

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

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

3.1.32.101 Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;

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

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

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



consumidoras lidas;

3.1.32.105 Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, canceladas, parceladas, quitadas;

3.1.32.106 Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

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

3.1.32.108 Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

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

3.1.32.110 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizado dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;

3.1.32.111 Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista;

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

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

3.1.32.114 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;

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

3.1.32.116 Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;

3.1.32.117 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo;

3.1.32.118 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;

3.1.32.119 Disponibilizar relatório detalhado para que seja revisado as leituras que ficaram retidas para análise;

3.1.32.120 Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;

3.1.32.121 Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média;

3.1.32.122 Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;

3.1.32.123 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;

3.1.32.124 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;

3.1.32.125 Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;

3.1.32.126 Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;

3.1.32.127 Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;

3.1.32.128 Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;

3.1.32.129 Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;

3.1.32.130 Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;

3.1.32.131 Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de



hidrômetros;

3.1.32.132 Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;

3.1.32.133 Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a reparo de redes;

3.1.32.134 Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;

3.1.32.135 Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;

3.1.32.136 Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail;

3.1.32.137 Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;

3.1.32.138 Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra;

3.1.32.139 Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;

3.1.32.140 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;

3.1.32.141 Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados;

3.1.32.142 Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada;

3.1.32.143 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;

3.1.32.144 Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados;

3.1.32.145 Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);

3.1.32.146 Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;

3.1.32.147 Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;

3.1.32.148 Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m), e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado.

3.1.33 Exibição de Relatórios Gerenciais

Todos os relatórios disponibilizados na solução ofertada deverão obrigatoriamente atender os seguintes requisitos:

3.1.33.1 Deverá existir a funcionalidade de serem gerados no formato MS Excel, HTML ou compatível e no formato PDF;

3.1.33.2 Deverão conter o logotipo, cabeçalho e rodapé padrão para a Autarquia;

3.1.33.3 Deverão permitir serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

3.1.34 Características Gerais do Sistema para Gerenciamento e Cadastramento Técnico de Redes de Abastecimento de Água e Redes Coletoras de Esgoto

O módulo para gerenciamento e cadastramento técnico de redes de abastecimento de água e redes coletoras de esgotos sanitários constitui a base para todo o sistema, devendo conter no mínimo as seguintes características estruturais e funcionais:

3.1.34.1 Sistema informatizado que possibilite a implantação de Cadastro Técnico das Redes de Água e Esgoto Sanitário e integração com plantas gráficas, desenvolvidas com a utilização de Software GIS, integrado com o sistema de gestão comercial e emissão de ordens de serviço, devendo ser uma integração automática e simultânea. A integração deverá ser possível para CAD (AutoCAD, IntelliCAD ou ZWCAD) e QGIS;

3.1.34.2 O Sistema de cadastro de redes de distribuição de água, adutoras e redes coletoras de esgoto sanitário deverá possuir estrutura compatível com o detalhamento dos elementos técnicos da rede;

3.1.34.3 Zonas de pressão (reservatórios): Cadastro com informações sobre a zona de pressão/reservatório, tais como: localização, descrição, cota de terreno e do reservatório, links para a planta gráfica do CAD, fotos



e coordenadas geográficas;

3.1.34.4 Setores de manobras: Cadastros dos setores de abastecimentos, diretamente ligados às zonas de pressão. O cadastro deverá contemplar todos os registros que fazem parte do setor, tanto de manobra como de descarga, com as suas localizações e vinculação ao cadastro de macromedidor. Cadastro de subsetores vinculados ao setor, com identificação deles. Acesso direto do sistema à planta gráfica de CAD e imagem via serviços de mapas de mercado ou base cartográfica própria e fotos, tanto do setor como dos subsetores, bem como dos registros inerentes ao setor de manobra;

3.1.34.5 Trechos de redes: Para cada trecho de rede, o sistema deverá possuir um cadastro que contemple no mínimo: nome de rua, transversais, zona de pressão, setor de manobra, tipo de material, bitola, comprimento da rede e profundidade, coordenadas, tipo de pavimentação da rua, ordens de serviços vinculadas ao trecho, acesso direto à planta gráfica do trecho de rede, campo para registro de observações ou anotações sobre o trecho, e as ligações que pertencem ao trecho, com uso de plantas de locação e fotográficas;

3.1.34.6 Cadastro de localidades, ruas com suas transversais e quadras com coordenadas geográficas;

3.1.34.7 Cadastro e controle de casas de bombas (elevatórias), macro medidores, estações pitométricas, válvulas redutoras de pressão, reservatórios, registros, ventosas e poços tubulares (artesianos). O cadastro e controle deverão contemplar dados físicos, controles de manutenções preventivas e corretivas, com registros históricos e relatórios que possibilitem a análise das informações cadastradas. Todos os cadastros deverão possuir detalhamentos das entidades elétricas, hidráulicas e equipamentos instalados. Nos casos em que houver necessidade de controle de leituras de conjuntos motobombas, macro medidor ou outros equipamentos, o sistema deverá efetuar os registros das leituras, possibilitando um acompanhamento e análise delas;

3.1.34.8 Identificar e localizar arruamento com respectivas tubulações, permitindo a localização de ligações domiciliares, registros, válvulas redutoras de pressão, reservatórios, macro medidores e conexões;

3.1.34.9 Possibilitar a identificação de área de atendimento por elevatórias (casas de bombas), reservatórios, macro medidores e registros, bem como as diferentes zonas de pressão, gerando relatórios informativos da rede implantada por diâmetro, acumulado e no mês, viabilizando a utilização de todas as informações que ficarão disponíveis no banco de dados;

3.1.34.10 O sistema deverá efetuar a conversão automática de coordenadas UTM para geodésicas;

3.1.34.11 Cadastro, controle e impressão de ordens de serviço para execução dos mais diversos serviços inerentes ao sistema, possuindo controle de servidores executores, materiais utilizados e descrição dos serviços executados. O sistema deverá disponibilizar controle de ordens de serviços por servidor, por tipo de serviço, por trecho de rede, setores de manobras, reservatórios e tipo de material, possibilitando a impressão de relatórios e consulta em tela;

3.1.34.12 O sistema deverá permitir a integração com o sistema de Emissão e Controle de Faturas, possibilitando o cruzamento e utilização de informações do sistema de emissão e controle de faturas com o sistema de cadastro técnico, via importação de dados automática, evitando-se a digitação de informações comuns e necessárias ao cruzamento;

3.1.34.13 O sistema deverá possuir rotinas que permitam a abertura de plantas gráficas do Software de CAD diretamente do sistema, com base na pesquisa selecionada, possibilitando a interface entre as entidades gráficas (plantas topográficas de arruamentos) e as informações das redes de água e esgotos, bem como integração com QGIS e fotos das mais diversas entidades cadastradas (reservatório, casa de bombas, macro medidores etc.);

3.1.34.14 Serviços de implantação: Estes serviços deverão contemplar as horas de analistas de sistemas e programadores que serão requeridas para que a proponente possa efetuar a migração dos dados atuais do SAMA E para o seu banco de dados, bem como a realização de alterações necessárias no sistema e adequação às necessidades do SAMA E. Incluem-se também nesta etapa as alterações visando à integração do sistema proposto com outros sistemas implantados no SAMA E, em especial ao sistema de emissão e controle de faturas de água e esgoto, sendo que todos os trabalhos de migração e ajustes necessários deverão estar concluídos e o sistema em perfeitas condições de uso até a data prevista de instalação e



operacionalização. Todos os serviços de implantação, com a devida importação dos dados do atual banco de dados existente no SAMAEBRUSQUE, são de responsabilidade exclusiva da empresa contratada. O SAMAEBRUSQUE se isentará de qualquer eventual redigitação de dados no processo de migração, o que, caso haja necessidade, deverá ser efetuado pela contratada;

3.1.34.15 Diretriz de Migração: O sistema deverá migrar e importar, com aproveitamento integral de todas as informações, os dados atualmente cadastrados no banco de dados do atual sistema existente no SAMAEBRUSQUE, ficando a cargo da empresa Contratada a execução e validação desta migração/importação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Capacitação

4.1.1. A licitante deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária, devendo abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada. A Autarquia disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. O treinamento deve obrigatoriamente contemplar os seguintes critérios:

4.1.1.1. A licitante será responsável por disponibilizar todo o material didático necessário à realização do treinamento.

4.1.1.2. A licitante deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto.

4.1.1.3. A licitante deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;

4.1.1.4. A licitante deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI da Autarquia, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, gerador de relatórios.

4.1.1.5. A licitante deverá disponibilizar todo o material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web, para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem e solucionarem suas dúvidas.

4.1.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, sendo que a capacitação deverá possuir carga horária de, no mínimo, 40 (quarenta) horas de duração.

4.2. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.2.1. A licitante deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de suporte técnico da solução ofertada durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral, sobre a operação e utilização da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.2.2. A licitante deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramentos (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software estipulados no presente contrato;

4.2.3. Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais;

4.2.4. A licitante deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada de forma contínua;

4.2.5. Quaisquer modificações da solução, incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera), judiciais (independente da esfera), do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

4.2.6. As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais deverão ser implementadas pela licitante mediante aprovação de



orçamento prévio por parte da Autarquia. Neste caso, a licitante vencedora deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar o projeto à Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor do homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido na solicitação, além de cronograma do projeto e de todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações, etc.;

4.2.7. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico em português, informando um número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

4.2.8. Prestar serviço de atendimento de suporte pela internet, através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela licitante, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, verificar o status da resolução e realizar consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada;

4.2.9. O atendimento à solicitação de suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover a devida assistência ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

4.2.10. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, a ser utilizado em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte oficial;

4.2.11. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

4.2.12. Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Para tarefas que necessitem da parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário de expediente previsto, ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

4.3. Acordo de Níveis de Serviço (SLA) para Suporte Técnico

O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes métricas e indicadores:

4.3.1. Níveis de Impacto:

4.3.1.1. O atendimento a que se refere este item observará os níveis de serviços demandados de acordo com a sua complexidade e urgência.

4.3.1.2. O Prazo de Solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela específica de classificação de incidentes apresentada no item 4.3.1.

4.3.1.3. Fica estabelecido que o nível de impacto seja inicialmente definido pelo atendimento de primeiro nível, realizado pelo analista de suporte da licitante contratada.

Aqui está a tabela organizada com base nas informações que você forneceu:

Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há perda de produtividade de um usuário, ou pequeno grupo de usuários relativos a um determinado setor da Autarquia.
Médio	Quando há perda de produtividade em muitos usuários, ou em mais de um setor da Autarquia.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis etc. (usuário crítico, atividade crítica).



4.3.2. Níveis de Prioridade

4.3.2.1. Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 5 (cinco) níveis de prioridade para os atendimentos, conforme a tabela a seguir:

Aqui está a tabela estruturada com base na matriz de impacto e criticidade fornecida:

Nível de Impacto \ Criticidade do processo	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

4.3.3. Níveis de Severidade

4.3.3.1. Em função do cruzamento das matrizes de criticidade (urgência) e de nível de impacto, resulta o nível de severidade das ocorrências e dos incidentes, para os quais os níveis de serviço (prazos de atendimento e solução) se aplicam, conforme a tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Solução
1	15 minutos	2 horas
2	30 minutos	4 horas
3	1 hora	6 horas
4	2 horas	16 horas
5	4 horas	32 horas

4.3.4. Multas Redutoras

4.3.4.1. Fica definido que, caso os níveis de serviço acordados não sejam atingidos, a Autarquia poderá aplicar multas redutoras (glosas) baseadas nos níveis de severidade, agrupadas por blocos de chamados, conforme os parâmetros definidos na tabela a seguir:

Severidade	Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
SEVERIDADE #1	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #2	95% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	90% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE	80% para	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da



Severidade	Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
#4	resolução	licitante em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	70% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da licitante em caso de não aderência ao SLA.

4.4. Requisitos Temporais de Implantação

4.4.1. A implantação da solução ofertada, compreendendo a migração de dados, parametrização, treinamento e disponibilização do sistema em ambiente de produção, deverá ser concluída no prazo máximo de 90 dias corridos, contados da assinatura do contrato.

4.4.2. O cronograma detalhado de implantação, contemplando todas as etapas (migração, testes, treinamento, operação paralela e go-live), deverá ser apresentado pela licitante vencedora nos 15 (quinze) dias corridos seguintes à assinatura do contrato, para aprovação da Autarquia.

4.4.3. A operação paralela entre o sistema atual e a nova solução deverá ocorrer por período mínimo de 30 (trinta) dias corridos, com demonstração de integridade e consistência dos dados migrados, sendo o go-live autorizado exclusivamente pela Autarquia após validação técnica.

4.4.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.4.5. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

4.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.5.1. A solução ofertada deverá atender aos princípios e procedimentos elencados integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD) e suas atualizações.

4.5.2. A solução deverá implementar e manter controles criptográficos para armazenamento e tráfego de informações sensíveis, utilizando padrões reconhecidos de mercado (ex: TLS 1.2 ou superior para tráfego, AES-256 ou equivalente para armazenamento).

4.5.3. A solução deverá implementar controles de acesso baseados em perfis e privilégios, garantindo o princípio do menor privilégio (least privilege), com autenticação obrigatória por usuário e senha, e suporte a autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos.

4.5.4. A solução deverá manter trilhas de auditoria (logs) completas, registrando no mínimo: usuário, data, hora, operação realizada e objeto afetado, para todos os eventos de segurança e operações críticas (alteração de faturas, cancelamentos, baixas, alterações cadastrais, acessos a dados pessoais).

4.5.5. Os logs de auditoria deverão ser protegidos contra alteração ou exclusão, com retenção mínima de 12 (doze) meses, sendo disponibilizados à Autarquia sempre que solicitado.

4.5.6. A solução deverá disponibilizar mecanismos de backup automático dos dados, com frequência diária e retenção mínima de 30 (trinta) dias, sendo os backups armazenados em localidade fisicamente distinta do ambiente principal.

4.5.7. A licitante deverá executar, de forma periódica (no mínimo semestral), análise de vulnerabilidades na solução, corrigindo as falhas identificadas em prazo compatível com sua severidade.

4.5.8. A licitante deverá notificar a Autarquia, em até 48 (quarenta e oito) horas do seu conhecimento, sobre qualquer incidente de segurança que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados da Autarquia, acompanhado de plano de mitigação.

4.5.9. Os dados da Autarquia não poderão ser utilizados pela licitante para qualquer finalidade que não a execução do contrato, sendo vedada sua cessão, compartilhamento ou comercialização com terceiros.

4.5.10. Após o término do contrato, a licitante deverá promover a devolução ou destruição certificada de todos os dados da Autarquia em sua posse, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante termo formal.



4.5.11. A solução deverá atender aos requisitos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), possibilitando a extração de dados para atendimento a demandas de transparência e controle.

4.6. Requisitos de Projeto e Implementação

4.6.1. A licitante vencedora deverá apresentar, nos 15 (quinze) dias seguintes à assinatura do contrato, o Plano de Projeto de Implementação, contemplando no mínimo:

4.6.1.1. Cronograma detalhado com marcos (milestones) e entregáveis;

4.6.1.2. Equipe alocada, com respectivos papéis e responsabilidades;

4.6.1.3. Plano de comunicação entre a licitante e a Autarquia;

4.6.1.4. Plano de gestão de riscos;

4.6.1.5. Plano de testes (funcionais, de integração, de carga e de aceitação do usuário);

4.6.1.6. Critérios de aceite para cada entregável.

4.6.2. O acompanhamento do projeto deverá ocorrer mediante reuniões periódicas (no mínimo semanais durante a fase de implantação), com atas formalizadas e registradas.

4.6.3. A licitante deverá designar um gerente de projeto responsável pelo acompanhamento, coordenação e comunicação com a Autarquia durante toda a vigência do contrato.

4.6.4. Qualquer alteração no cronograma ou nos escopos deverá ser formalmente justificada e submetida à aprovação prévia da Autarquia.

4.7. Requisitos de Implantação

4.7.1. Os serviços de implantação deverão observar integralmente os seguintes requisitos:

4.7.1.1. Migração de Dados: A licitante será responsável pela migração integral dos dados atualmente cadastrados no sistema existente no SAMA E, com aproveitamento total das informações, conforme já estabelecido nos itens 3.1.34.14 e 3.1.34.15. A validação da migração será realizada pela Autarquia, sendo a licitante responsável por corrigir eventuais divergências;

4.7.1.2. Parametrização: A licitante deverá realizar a parametrização completa do sistema conforme as regras de negócio, tabelas tarifárias, plano de contas, rotas de leitura, equipes de campo e demais configurações específicas da Autarquia;

4.7.1.3. Testes: A licitante deverá executar testes funcionais, de integração, de carga e de aceitação do usuário, com elaboração de relatórios de teste e registro de não conformidades e respectivas correções;

4.7.1.4. Operação Paralela: Conforme item 4.4.3, o sistema deverá operar em paralelo com o sistema atual por no mínimo 30 (trinta) dias, com demonstração de integridade dos dados;

4.7.1.5. Treinamento: Conforme itens 4.1.1 e 4.1.2, com carga horária mínima de 40 horas, abrangendo níveis técnicos, funcionais e gerenciais;

4.7.1.6. Go-Live: A autorização para entrada em produção será dada exclusivamente pela Autarquia, após validação de todos os critérios de aceite;

4.7.1.7. Pós Go-Live: A licitante deverá manter equipe de apoio (hypercare) nos 30 (trinta) dias seguintes ao go-live, com disponibilidade de atendimento presencial ou remoto em horário estendido (08h às 20h).

4.8. Requisitos de Experiência Profissional

4.8.1. Os serviços de implantação, suporte e manutenção da solução deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos e ferramentas necessários para a prestação dos serviços.

4.8.2. A equipe técnica da licitante deverá possuir, no mínimo, os seguintes perfis:

4.8.2.1. Gerente de Projeto: Experiência comprovada mínima de 3 (três) anos em gestão de projetos de implantação de sistemas de informação;

4.8.2.2. Analista de Sistemas / Implementador: Experiência comprovada mínima de 2 (dois) anos em implantação de sistemas de gestão comercial ou de faturamento de serviços públicos;

4.8.2.3. Analista de Suporte: Experiência comprovada mínima de 1 (um) ano em suporte técnico a sistemas de informação.

4.8.3. A comprovação da experiência poderá ser feita mediante apresentação de certidões, declarações de clientes ou contratos anteriores.

4.9. Requisitos de Metodologia de Trabalho



4.9.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Autarquia, exceto nos casos de suporte e manutenção previstos nos itens 4.2 e 4.3.

4.9.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

4.9.3. O Contratado deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica (plataforma de chamados) e 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica, conforme horário estabelecido no item 4.2.12.

4.9.4. A execução do serviço deverá ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Autarquia.

4.10. Sustentabilidade

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

4.10.1.1. A solução deverá priorizar a emissão de faturas e documentos de cobrança em meio eletrônico (e-mail, SMS, portal web e aplicativo), reduzindo o consumo de papel e materiais de impressão;

4.10.1.2. A solução deverá ser hospedada em infraestrutura de nuvem (cloud) que adote práticas de eficiência energética e sustentabilidade ambiental; e

4.10.1.3. A licitante deverá adotar práticas de gestão de resíduos eletrônicos (e-waste) compatíveis com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

4.11. Indicação de Marcas ou Modelos

4.11.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marcas, características ou modelos exclusivos, em observância ao disposto no art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, garantindo-se a livre competição entre fornecedores.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Da Implantação e Disponibilização do Sistema

5.1.1. O prazo para implantação, conversão e migração de dados é de até 90 (noventa) dias úteis, contados da assinatura do contrato, incluindo: a) parametrização do sistema conforme as necessidades do SAMA E; b) migração dos dados do sistema legado, com aproveitamento integral e validação de todas as informações; c) integração com sistemas municipais, se houver; d) realização de testes integrados, funcionais e de aceitação do usuário.

5.1.2. A disponibilização do ambiente de produção (licença de uso) ocorrerá imediatamente após a conclusão da implantação e será atestada pela equipe de fiscalização mediante Termo de Aceitação Provisória, desde que validados todos os critérios de aceite estabelecidos no Plano de Projeto de Implementação.

5.1.3. O treinamento será realizado em até 30 (trinta) dias úteis após a disponibilização do ambiente de produção, com carga mínima de 40 (quarenta) horas, em turmas definidas em cronograma aprovado pela fiscalização, contemplando os níveis técnicos, funcionais e gerenciais.

5.1.4. Os serviços de customização e parametrização (até 300 horas) serão executados conforme demanda do SAMA E, mediante requisição formal ao fiscal do contrato por meio de Ordem de Serviço, observando-se cronograma de execução compatível com a complexidade da solicitação.

5.1.5. A operação paralela entre o sistema atual e a nova solução deverá ocorrer por período mínimo de 30 (trinta) dias úteis, com demonstração de integridade e consistência dos dados migrados, sendo o *go-live* autorizado exclusivamente pela Autarquia.

5.1.6. O recebimento definitivo do objeto ocorrerá no prazo de 20 (vinte) dias úteis após o decurso do prazo de operação assistida, contados da aceitação provisória, conforme rito estabelecido no item 7.2.2 deste Termo de Referência, desde que não haja falhas impeditivas do funcionamento do sistema.



5.1.7. A licitante deverá manter equipe de apoio (*hypercare*) nos 30 (trinta) dias úteis seguintes ao *go-live*, com disponibilidade de atendimento presencial ou remoto em horário estendido (08h às 20h).

5.2. Da Garantia, Suporte e Assistência Técnica

5.2.1. O prazo de garantia contratual do sistema será de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo se demonstrada a vantajosidade para a Autarquia, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.2.2. A garantia abrange: a) correção de *bugs* e erros de funcionamento do sistema; b) atualizações de versão (*upgrades* e *releases*) sem custo adicional; c) suporte técnico via telefone, chat e e-mail, nos termos do item 4.2; d) garantia de disponibilidade (*uptime*) de, no mínimo, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) mensal, excluídas as janelas de manutenção programada.

5.2.3. Os prazos de resposta e resolução para chamados de suporte, bem como as multas redutoras aplicáveis em caso de descumprimento, são os definidos no Acordo de Níveis de Serviço (SLA) estabelecido no item 4.3 deste Termo de Referência.

5.2.4. O descumprimento dos prazos de SLA ou do percentual de disponibilidade sujeitará a contratada às penalidades previstas no item 10, incluindo glosa proporcional ao período de indisponibilidade ou atraso.

5.2.5. A garantia contratual tem prazo de vigência próprio, permitindo a aplicação de penalidades e a exigência de correções mesmo após o encerramento das obrigações principais de implantação.

5.3. Papéis e Responsabilidades

5.3.1. São obrigações da CONTRATANTE (SAMA E):

5.3.1.1. Nomear equipe de fiscalização composta por Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo;

5.3.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço (OS);

5.3.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita;

5.3.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.3.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada dentro dos prazos legais;

5.3.1.6. Comunicar à contratada todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento;

5.3.1.7. Disponibilizar local e infraestrutura básica para as capacitações presenciais;

5.3.1.8. Garantir que os direitos de propriedade intelectual sobre os dados, configurações, parametrizações e customizações desenvolvidas especificamente para a Autarquia pertençam ao SAMA E.

5.3.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.3.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante;

5.3.2.2. Atender prontamente as orientações da Equipe de Fiscalização;

5.3.2.3. Reparar danos causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo;

5.3.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato;

5.3.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação;

5.3.2.6. Manter equipe técnica qualificada conforme perfis estabelecidos no item 4.8;

5.3.2.7. Garantir que os dados, configurações, dicionários de dados, modelos entidade-relacionamento e scripts de extração sejam cedidos ao SAMA E, assegurando a total portabilidade e propriedade da informação pela Autarquia (Art. 110 da Lei 14.133/2021);

5.3.2.8. Realizar a transição contratual nos termos do item 5.8;

5.3.2.9. Disponibilizar material didático para os treinamentos;

5.3.2.10. Arcar com despesas de deslocamento e estadia de sua equipe técnica.

5.8. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

5.8. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato



5.8.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.8.1.1. Exportação de dados: A contratada deverá disponibilizar ao SAMA E, em formato aberto e estruturado (ex: CSV, JSON, XML ou SQL script), a totalidade dos dados da Autarquia, incluindo cadastros, faturas, históricos, configurações e parametrizações, em prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis antes do término contratual, sendo a validação da integridade destes dados condição indispensável para a liquidação da última parcela do licenciamento;

5.8.1.2. Transferência de conhecimento: A contratada deverá realizar sessões de transição técnica com a equipe de TI do SAMA E ou com a nova contratada, contemplando a arquitetura da solução, rotinas de administração, procedimentos de backup e restauração, e demais informações necessárias para a continuidade do serviço;

5.8.1.3. Destruição de dados: Após a exportação e confirmação de integridade dos dados pelo SAMA E, a contratada deverá promover a destruição certificada de todas as informações da Autarquia em sua posse, em prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis, mediante termo formal, conforme item 4.5.10;

5.8.1.4. Acesso a sistemas: A contratada deverá garantir o acesso ao sistema pelo período mínimo de 90 (noventa) dias úteis após o término contratual, em modo somente leitura e sem ônus adicional à Autarquia, para extração de eventuais informações remanescentes;

5.8.1.5. Não aplicação de vendor lock-in: A contratada não poderá utilizar mecanismos técnicos ou contratuais que impeçam ou dificultem a migração para outra solução, incluindo criptografia proprietária de dados, formatos fechados ou dependência de APIs exclusivas.

5.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.9.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

5.9.2. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no item 4.5 deste Termo de Referência, incluindo o estrito cumprimento da LGPD (Lei nº 13.709/2018).

5.9.3. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Autarquia, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, constarão como Anexos deste Termo de Referência.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

6.3. As comunicações entre a Autarquia 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.

6.4. A Autarquia poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser



cumpridas de imediato.

6.5. Preposto

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

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

6.6. Reunião Inicial

6.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.7. Rotinas de Fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

6.8. Fiscalização Técnica

6.8.1. A CONTRATANTE designa o Sr, como fiscal do presente contrato, o qual será responsável pela fiscalização da execução do contrato e auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, do artigo 34 e seguintes do Decreto Municipal nº 9430, de 28 de março de 2023 e suas posteriores alterações. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

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

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

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

6.8.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Autarquia ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.9. Fiscalização Administrativa

6.9.1. A CONTRATANTE designa o Sr, como fiscal do presente contrato, o qual será responsável pela fiscalização da execução do contrato e auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, do artigo 34 e seguintes do Decreto Municipal nº 9430, de 28 de março de 2023 e suas posteriores alterações. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD/ME nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos,



solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

6.10. Gestor do Contrato

6.10.1. A CONTRATANTE designa o Sr., como gestor do presente contrato, a qual será a responsável para o acompanhamento do contrato, nos termos do artigo 28 e seguintes do Decreto Municipal nº 9430, de 28 de março de 2023 e suas posteriores alterações. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94, de 2022:

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

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

6.10.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

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

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

6.10.1.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

6.10.1.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7. CLÁUSULA SÉTIMA- SUBCONTRATAÇÃO

7.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

7.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante a Autarquia pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

7.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Autarquia, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

7.4. O Contratado apresentará à Autarquia documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.



7.5. 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 da Autarquia contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação 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.

8. CLÁUSULA OITAVA- CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Critérios de Medição

8.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como critério de medição o atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA) definidos no Termo de Referência, bem como a verificação da conformidade das entregáveis de cada item contratado.

8.1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada e fundamentada em indicadores de desempenho, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.1.2.1. não produziu os resultados acordados;

8.1.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou

8.1.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.1.3. A utilização dos critérios de medição não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.2. Do Recebimento do Objeto

8.2.1. Recebimento Provisório

8.2.1.1. O recebimento provisório do objeto ocorrerá de forma sumária, no ato da entrega física ou lógica de cada etapa do cronograma de implantação, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas, mediante termo circunstanciado assinado pelo fiscal técnico.

8.2.1.2. O recebimento provisório não exime a Contratada da responsabilidade pela correção de eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades identificadas durante o período de avaliação técnica.

8.2.1.3. A Contratada fica obrigada 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.

8.2.1.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.1.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.2.2. Recebimento Definitivo

8.2.2.1. O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação da conformidade do objeto com as especificações deste Termo de Referência e da proposta, observados os seguintes prazos e condições:

8.2.2.1.1. Implantação, conversão e migração de dados: até 20 (vinte) dias úteis após a conclusão dos serviços, mediante validação da integridade dos dados migrados e da operacionalidade dos módulos implantados;

8.2.2.1.2. Licenciamento mensal: o recebimento será mensal, condicionado à apresentação e validação do



relatório de disponibilidade e desempenho do sistema no período, atestado pelo fiscal técnico;

8.2.2.1.3. Treinamento: até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da carga horária mínima de 40 horas, mediante lista de presença e avaliação de satisfação dos servidores treinados;

8.2.2.1.4. Consultoria e customização: até 15 (quinze) dias úteis após a execução de cada ordem de serviço, mediante validação técnica do fiscal requisitante.

8.2.2.2. O recebimento definitivo será formalizado por meio de termo de recebimento definitivo assinado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após manifestação conclusiva do fiscal técnico.

8.2.2.3. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.2.2.4. O responsável pelo recebimento deverá emitir documento comprobatório da avaliação realizada, com menção ao desempenho da Contratada e a eventuais penalidades aplicadas.

8.2.3. Da Rejeição

8.2.3.1. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo a Contratada sanar as irregularidades no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da notificação, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

8.2.3.2. Em se tratando de falhas no sistema (bugs, indisponibilidade, desempenho insatisfatório), o prazo para correção observará os níveis mínimos de serviço (SLA) definidos no item 4.3 deste Termo de Referência. 8.2.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do sistema nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

8.2.5. Da Controvérsia

8.2.5.1. 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 nº 14.133, de 2021, comunicando-se à Contratada para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3. Da Liquidação

8.3.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 88/2022.

8.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente verificará a conformidade do documento (validade, emissão, dados do contrato, período de execução e valor).

8.3.3. Havendo erro na Nota Fiscal, o prazo de liquidação será suspenso e reiniciado somente após a regularização pela Contratada, sem ônus à Autarquia.

8.4. Da Comprovação de Regularidade Fiscal

8.4.1. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada da prova de regularidade fiscal, consultada preferencialmente via SICAF ou sítios oficiais.

8.4.2. A nota fiscal deverá atender as determinações do Decreto Municipal 9512/2023 e IN 1234 e alterações posteriores da RFB, no tocante ao destaque do IRRF, para retenção ou não do mesmo.

8.4.3. Constatada irregularidade, a Contratada será notificada para regularização em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de rescisão contratual, assegurada a ampla defesa.

8.4.4. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos das parcelas incontroversas serão realizados



para evitar o enriquecimento sem causa da Administração, sem prejuízo da abertura de processo de rescisão se a irregularidade persistir.

8.5. Da Forma de Pagamento

8.5.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

8.5.2. No caso de atraso por culpa exclusiva da Autarquia, os valores serão atualizados monetariamente pelo IPCA/IBGE.

8.5.3. O pagamento será realizado por ordem bancária em conta indicada pela Contratada, efetuando-se as retenções tributárias cabíveis na fonte.

8.5.4. Pagamento por Item Contratado:

8.5.4.1. Licenciamento mensal: em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação, mediante atesto de SLA;

8.5.4.2. Implantação e Migração: parcela única, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo e liquidação;

8.5.4.3. Treinamento: parcela única, em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação;

8.5.4.4. Consultoria: mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação das horas efetivamente validadas.

8.6. Do Reajuste

8.6.1. Os preços são fixos pelo prazo de um ano contado da data do orçamento estimado (06/07/2026).

8.6.2. Após o interregno de um ano, os preços serão reajustados automaticamente por apostilamento, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação — ICTI/IPEA.

8.6.3. O reajuste incidirá exclusivamente sobre as obrigações iniciadas após a ocorrência da anualidade.

9. CLÁUSULA NONA- OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 São obrigações do Contratante, além da já citadas nas cláusulas anteriores:

a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

b) Designar um servidor como gestor e fiscal para acompanhar e gerenciar a execução do contrato e atestar as faturas conforme previsto no Decreto Municipal n. 9.430/2023 e alterações.

c) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

d) Notificar a Contratada relativamente a qualquer irregularidade encontrada no fornecimento do objeto.

e) Acompanhar, controlar e avaliar a prestação, através da unidade responsável por esta atribuição.

f) Zelar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas com a CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na prestação.

g) Serão considerados para efeito de pagamento os produtos efetivamente entregues pela contratada e aprovados pelo fiscal de contrato responsável pelo recebimento.

h) Informar a contratada vencedora, quais os procedimentos para a correta prestação dos serviços, assim como quaisquer outras alterações no decorrer do contrato.

i) Demais obrigações constantes no Decreto Municipal n. 9.430/2023 e alterações, na Subseção V (Da Gestão dos Contratos) e Subseção VI (Dos Fiscais dos Contratos)

j) Emitir a autorização/ordem de compra;

k) Proporcionar ao detentor do contrato todas as condições para o cumprimento de suas obrigações e entrega do objeto dentro das normas estabelecidas no edital;

l) Proceder à fiscalização da contratação, mediante controle do cumprimento de todas as obrigações relativas ao fornecimento;

m) Notificar a contratada relativamente a qualquer irregularidade encontrada no fornecimento do



objeto;

- n) Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo detentor do contrato;
- o) Acompanhar, controlar e avaliar o fornecimento do objeto, por meio de fiscalização.
- p) Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- q) Aplicar a CONTRATADAS sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;
- r) Cientificar o órgão de Controle Interno do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- s) 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.
- t) Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de *10 (dez) dias* para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.
- u) 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. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

10.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- a) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 18 a 28, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.088, de 1990);
- b) Assinar o documento de contratação, devendo firmá-lo e devolvê-lo no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o envio pelo setor de compras;
- c) 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;
- d) Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 138, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- e) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- f) 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;
- g) Quando não for possível a verificação da regularidade no Portal de Compras Públicas, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, *junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento*, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT e 6) certidão que comprove a regularidade perante a Fazenda do Município de Brusque;
- h) 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;
- i) 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.



- j) 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.
- k) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;
- l) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- m) 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.
- n) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- o) Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste 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;
- p) Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.809, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;
- q) 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.
- r) 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*.
- s) Providenciar e entregar os todos os laudos solicitados pelo SAMA E, quando da entrega dos produtos

11. CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida garantia de execução do contrato no percentual de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos do art. 98 da Lei nº 14.133/2021.

11.2. A garantia deverá ser prestada nas modalidades previstas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021 (caução, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização), sendo a escolha da modalidade prerrogativa do Contratado.

11.3. A garantia deverá ser prestada no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da Autarquia.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal previstas na legislação brasileira vigente e da faculdade de rescisão contratual, o Município poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais, nos termos previsto no artigo 155 e seguintes da Lei 14.133/2021, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.1.1. A sanção prevista na alínea “a” do subitem 12.1 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.1.2. A sanção prevista na alínea “b” do subitem 12.1, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação



direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 do estatuto federal vigente.

12.1.3. A sanção prevista na alínea “c” do subitem 10.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.1.4. A sanção prevista na alínea “d” do subitem 10.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 12.1.3, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.2. Será aplicada multa por inexecução do objeto da licitação, sendo esta parcial ou total, e será aplicada nos seguintes casos e percentuais:

12.2.1. Quando os trabalhos de fiscalização da Administração da execução dos serviços forem dificultados, inclusive quando forem omitidas informações de responsabilidade da CONTRATADA referentes à execução contratual;

12.2.2. Quando houver descumprimento na execução dos serviços especificados no Projeto, ou das Normas Técnicas pertinentes, que acarrete risco de grave prejuízo para a Administração, terceiros ou de danos ambientais;

12.2.3. Quando a sinalização das frentes de serviços for insuficiente, e mesmo após ter notificada, a contratada não reforçar a sinalização, com grave risco aos usuários e a segurança no trecho; no caso de recusa injustificada do contratado em assinar ou retirar termo aditivo, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) do valor total do contrato.

12.2.4. Nos demais casos não previstos, fica estabelecida uma multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato na inexecução parcial do objeto da licitação ou descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

12.2.5. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

12.2.5.1. Fixa-se a multa de mora em 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

12.2.5.2. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução e planejamento do contrato;

12.2.5.3. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no contrato e na Lei 14.133/2021.

§ 1º As sanções de advertência e inidoneidade não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com as multas e/ou com a Cláusula Penal no caso de rescisão.

§ 2º Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste Edital, competirá à Autoridade Competente encaminhar a decisão ao Controle Interno do Município para inserção no cadastro de empresas penalizadas do Município e dos demais órgãos competentes.

§ 3º Para o caso de rescisão contratual decorrente de inexecução contratual culposa da contratada, fica instituída a Cláusula Penal Compensatória por perdas e danos no valor de 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular, observado o que segue:

I. Para exigir a pena convencional, não é necessário que a Contratante alegue prejuízo.

II. O montante de 10% acima definido vale como mínimo da indenização, não prejudicando o ressarcimento por prejuízos com valores a ele excedentes.

12.3. Ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 3 (anos) anos, em conjunto com multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua



proposta, bem como das demais cominações legais, o licitante/contratado que:

- I. Der causa à inexecução parcial do contrato;
- II. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III. Der causa à inexecução total do contrato;
- IV. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.4. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório e observadas as competências que são próprias da Procuradoria Geral e Controladoria Geral do Município/SAMA E.

12.5. Os montantes relativos às multas contratuais e a Cláusula Penal Compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobradas judicialmente ou descontadas dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato.

12.6. Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada.

12.8. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança, inclusive judicialmente, da diferença.

12.8. Independentemente das sanções legais cabíveis, o Licitante ficará sujeito, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

12.9. Os prazos referidos neste Edital só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

12.10. Do direito de defesa.

12.10.1. Da aplicação das sanções previstas nos incisos I, II e III do caput do art. 156, da Lei 14.133/2021 (item 12.1, “a”, “b” e “c”), caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

12.10.1.1. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.10.2. Da aplicação da sanção prevista no inciso IV do caput do art. 156 Lei 14.133/2021 (item 13.1, “d”) 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.

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

12.10.4. A aplicação das sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do item 13.1, requererá a instauração de processo de responsabilização, para avaliação dos fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.10.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste item, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em



contrário.

12.10.6. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após exaurida a fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial dos Municípios.

12.10.8. Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção comunicará imediatamente ao órgão competente (Controle Interno) que por sua vez, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, deverá informar e manter atualizados os dados relativos às sanções 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 e SICAF.

12.11. A CONTRATADA terá o prazo de 03 (três) dias úteis para interpor recurso, contados a partir da data de intimação ou da lavratura da ata, em face da extinção do contrato, quando determinada por ato unilateral e escrito da Administração.

12.12. Da sujeição a perdas e danos: Independentemente das sanções legais cabíveis, previstas no edital, a Contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados ao Município pelo descumprimento das obrigações licitatórias.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.3 O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 138 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

13.3.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do SAMAE do exercício 2026, na dotação abaixo discriminada:
80.001.0004.0122.0300.2291.333904006000000000.275370000003

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. 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 8.088, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.



16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. 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.

16.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao Contratante providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. É eleito o foro da Comarca de Brusque para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Brusque, de..... de 2026.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

Advogado- SAMA E

Gestor do Contrato

Fiscal do Contrato

Testemunha

Testemunha



ANEXO IV
Processo Licitatório nº 045/2026
PREGÃO ELETRÔNICO
MODELO DE DECLARAÇÃO
DE ENQUADRAMENTO PARA ME e EPP

A empresa (Razão Social da licitante), inscrita no CNPJ/MF sob n.º, com sede na (endereço completo), através de seu representante legal e/ou do Contador/técnico em contabilidade, declara, sob as penas da lei, que:

- a) se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte;
- b) que o valor da receita bruta anual da empresa, no presente exercício, não excederá o limite fixado nos incisos I e II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 e que não firmou contrato que somado não ultrapassa o valor do enquadramento legal;
- c) não se enquadra em qualquer das hipóteses de exclusão relacionadas no art. 3º, § 4º, incisos I a X da mesma Lei.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

_____, _____ de _____ de _____.

ASSINATURA DECLARANTE E CARIMBO

