

### **TERMO DE RETIRADA DO EDITAL**

As pregoantes deverão enviar Termo de Retirada do Edital, conforme modelo abaixo, ao seguinte endereço eletrônico ou retirar pessoalmente junto ao Setor de Licitações: [licitacao@aguaboa.mt.gov.br](mailto:licitacao@aguaboa.mt.gov.br).

O não envio deste termo, por parte da pregoante, desobriga o Pregoeiro de comunicar-lhe eventuais alterações, esclarecimentos ou quaisquer informações relacionados ao presente procedimento licitatório.

#### **DADOS DA EMPRESA:**

Nome empresarial: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Data de retirada do Edital: \_\_\_\_\_

Nome do responsável: \_\_\_\_\_

R.G. do responsável: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 041/2014**

**1. PREÂMBULO**

**Data de Recebimento das Propostas: 18/07/2014 às 08h00min.**

**Data de Abertura: 18/07/2014 às 08h30min.**

**O MUNICÍPIO DE ÁGUA BOA**, através do Pregoeiro designado pelo Decreto nº. 2643/2014 de 29/05/2014, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicado; com obediência ao disposto na Lei nº. 10.520/2002 e, subsidiariamente, na Lei nº. 8.666/93 e demais legislação complementar, Lei Complementar nº. 123/2006; Lei Municipal nº. 1036/2009, que Regulamenta no Município de Água Boa-MT o tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte; utilizando da modalidade de licitação denominada Pregão, nos termos da Lei nº. 10.520/2002, bem como o Decreto Municipal nº. 2.455/2014, que Regulamenta, no âmbito do município de Água Boa, a utilização da modalidade de licitação denominada Pregão Presencial para registro de preços, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências; que se encontra aberta a licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL PARA REGISTRO DE PREÇOS** n.º 041/2014, tipo **MENOR PREÇO** global, devendo as propostas serem entregues junto à Equipe de Apoio ao Pregoeiro, da Prefeitura Municipal de Água Boa, localizada na Avenida Planalto, 410, centro, nos seguintes termos:

Os envelopes referentes à **PROPOSTA DE PREÇOS** e aos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** serão recebidos pelo Pregoeiro em sessão pública marcada para o dia, hora e endereço supramencionado.

O Edital encontra-se disponível, para conhecimento dos interessados, no endereço constante no preâmbulo, de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 17h30min, no site [www.aguaboa.mt.gov.br](http://www.aguaboa.mt.gov.br) e através dos emails [licitacao@aguaboa.mt.gov.br](mailto:licitacao@aguaboa.mt.gov.br) e [pregao@aguaboa.mt.gov.br](mailto:pregao@aguaboa.mt.gov.br).

**2. OBJETO DA LICITAÇÃO**

**2.1** O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa, segundo os critérios estabelecidos neste Edital, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistemas integrados de gestão pública, incluindo conversão de dados, implantação e treinamento.

**2.2** O presente objeto encontra-se especificado no Anexo I – Termo de Referência, devendo às proponentes cumprir na integralidade o disposto nesse anexo.

**3. TERMO DE REFERÊNCIA**

**3.1** O Termo de Referência - Anexo I foi elaborado para servir de base para todo o procedimento licitatório.

#### **4. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**4.1** As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão pela seguinte dotação orçamentária:

Valor R\$ 88.933,29

Órgão: Secretaria de Infra-Estrutura-DEMAE

Unidade: DEMAÉ

Projeto/Atividade: 2064

Elemento da Despesa: 655 – 3.3.90.39 – Outros. Serviços Pessoa Jurídica.

**4.2** Os recursos financeiros referentes ao exercício ulterior correrão por conta de dotação orçamentária prevista no Orçamento Anual do Município do ano subsequente.

#### **5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME LICITATÓRIO**

**5.1** Somente poderão participar deste Pregão Presencial, as empresas regularmente constituídas, que satisfaçam as condições estabelecidas neste Edital de Licitação e seus anexos.

**5.2** Serão admitidas a participar desta licitação empresas nacionais com ramo de atividade compatível com o objeto do presente Edital.

**5.3** As propostas apresentadas deverão atender a todo o objeto solicitado, não sendo aceitas propostas de fornecimento de itens parciais do objeto.

**5.4** Sob pena de desclassificação, os interessados em participar do presente Pregão deverão trazer a documentação original ou fotocópias das mesmas autenticadas por cartório.

**5.5** Só serão aceitas cópias legíveis.

**5.6** Não serão aceitos documentos com rasuras, especialmente nas datas.

**5.7** O Pregoeiro reserva-se no direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

**5.8** Os documentos em cópias simples poderão ser autenticados pelo Pregoeiro ou membros da equipe de apoio, desde que acompanhados dos originais.

**5.9** É vedada a participação de pessoa jurídica em regime de concordata ou que tenha sido declarada inidônea por qualquer órgão da Administração direta ou indireta ou ainda, que esteja com o direito de participar de licitação suspenso, pessoas jurídicas que inadimpliram contratos ou ordens de fornecimento firmadas junto a esta Prefeitura Municipal.

**5.10.** A participação na licitação implica na integral e incondicional aceitação de todas as cláusulas e condições do presente Edital, de seus anexos e das normas que o integram, bem como no enquadramento destes condicionamentos do objetivo social.

**5.11** As validades para os documentos apresentados serão aquelas constantes de cada documento ou aquelas estabelecidas em lei.

**5.12** Nos casos omissos, o Pregoeiro e sua equipe de apoio considerarão como prazo de validade aceitável o de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

**5.13** A simples apresentação da proposta comercial corresponde à indicação, por parte da licitante, de que inexistem fatos que impeçam a sua participação na presente licitação, eximindo, assim, o Pregoeiro e sua equipe do disposto no artigo 97 da Lei n. 8.666/93.

**5.14** Fica a licitante obrigada a informar, sob as penalidades cabíveis, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, se este ocorrer após a abertura do certame.

**5.15** A entrega da proposta comercial implica nos seguintes compromissos por parte do licitante:

**5.15.1** Estar ciente das condições da licitação;

**5.15.2** Assumir a responsabilidade pela autenticidade de todos os documentos apresentados;

**5.15.3** Fornecer quaisquer informações complementares solicitadas pelo Pregoeiro;

**5.15.4** Manter, durante toda a execução do eventual contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições para habilitação exigidas na licitação.

## **6. PARTICIPAÇÃO DE MICRO EMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**6.1** Nos termos dos artigos 42 e 43 da Lei Complementar n. 123, de 14/12/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

**6.1.1** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

**6.1.2** Eventual interposição de recurso contra a decisão que declara o vencedor do certame não suspenderá o prazo supracitado.

**6.2** A não-regularização da documentação no prazo previsto no subitem 6.1.1, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei n. 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar para nova sessão pública os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para contratação, ou revogar a licitação.

**6.3** Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada e

desde que a melhor oferta inicial não seja de uma microempresa ou empresa de pequeno porte.

**6.4** Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

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

**6.4.2** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem 6.3, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 11.2 e 11.4, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**6.4.3** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontre no intervalo estabelecido no subitem 6.3, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**6.4.4** Na hipótese da não-contratação nos termos previstos acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**6.5** A microempresa ou empresa de pequeno porte que usufruir dos benefícios de que trata a Lei Complementar n. 123/2006 deverá apresentar, na forma da lei, juntamente com os documentos de habilitação, a declaração de que não se encontra em nenhuma das situações do §4º do art. 3º do dispositivo supracitado (Anexo VII).

## **7. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

**7.1** Decairá do direito de pedir esclarecimentos ou impugnar os termos deste Edital aquele que não o fizer até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura dos envelopes, apontando de forma clara e objetiva as falhas ou irregularidades que entende viciarem o mesmo. As petições deverão ser protocoladas, devidamente instruídas (assinatura, endereço, razão social e telefone para contato), junto ao Serviço de Protocolo desta Prefeitura Municipal ou diretamente ao Pregoeiro Oficial, que terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis para respondê-las.

**7.2** Se a impugnação ao Edital for reconhecida e julgada procedente, serão corrigidos os vícios e, caso a formulação da proposta seja afetada, nova data será designada para a realização do certame.

**7.3** Ocorrendo impugnação de caráter meramente protelatório, ensejando assim o retardamento da execução do certame, a autoridade competente poderá aplicar a pena estabelecida no artigo 7º da Lei n. 10.520/02 e legislação vigente, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**7.4** Quem impedir, perturbar ou fraudar, assegurado o contraditório e a ampla defesa, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 02 (dois) a 03 (três) anos, e multa, nos termos do artigo 93, da Lei n. 8.666/93.

## **8. DO CREDENCIAMENTO**

**8.1** No horário previsto no preâmbulo deste Edital, cada empresa licitante poderá credenciar apenas 01 (um) representante (Anexo III), o qual deverá identificar-se junto ao Pregoeiro, quando solicitado, exibindo a respectiva cédula de identidade ou documento equivalente e comprovando, por meio de instrumento próprio, poderes para formulação de propostas (lances verbais), oferta de descontos e para a prática dos demais atos inerentes ao certame.

**8.2** Se a empresa for representada por procurador, faz-se necessário o credenciamento através de outorga por instrumento público ou particular, neste último caso, com firma reconhecida em cartório, com menção expressa de que lhe confere amplos poderes, inclusive para formular ofertas e lances de preços, para recebimento de intimações e notificações, desistência ou não de recursos, bem como demais atos pertinentes ao certame.

**8.2.1** Deverá acompanhar a procuração cópia do Ato Constitutivo (contrato social, registro e outros documentos legalmente aceitos), a fim de demonstrar que o outorgante possui poderes para tal.

**8.3** Fazendo-se representar a licitante pelo seu sócio-gerente, diretor ou proprietário, deverá comprovar ser o responsável legalmente, podendo assim assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**8.4** Caso haja a substituição do representante, deverá o novo representante, exibir documentos probatórios de sua atual condição, para que a licitante possa participar das demais fases do procedimento licitatório.

**8.5** Cada credenciado poderá representar apenas uma empresa licitante.

**8.6** A falta ou incorreção dos documentos mencionados nos itens 8.2 e 8.3 não implicará a exclusão da empresa em participar do certame, mas impedirá o representante de se manifestar na apresentação de lances verbais e demais fases do procedimento licitatório, enquanto não suprida a falta ou sanada a incorreção.

**8.7** A microempresa e empresa de pequeno porte que quiser usufruir dos benefícios concedidos pela Lei Complementar n. 123/2006 deverá apresentar:

**8.7.1** Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial ou Cartório competente certificando a situação da empresa de enquadramento ou re-enquadramento de ME e EPP.

**8.8** O documento de credenciamento, com a apresentação da respectiva cédula de identidade ou documento equivalente com foto, e a declaração de cumprimento da habilitação (Anexo V), deverão vir fora dos envelopes de "Proposta de Preços" e "Documentos de Habilitação", sendo apresentados ao Pregoeiro quando solicitados.

**8.9** Os documentos de credenciamento serão retidos pelo pregoeiro e equipe de apoio e juntados ao processo licitatório.

## **9. APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES**

**9.1** Declarada aberta a sessão pelo Pregoeiro os interessados ou seus representantes apresentarão declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e entregarão os dois envelopes não transparentes e lacrados, um contendo a proposta de preços e outro os documentos de habilitação, independentemente de credenciamento, não sendo aceita, a partir desse momento, a participação de novos licitantes.

**9.2** O envelope contendo a Proposta de Preços deverá conter no seu exterior as seguintes informações:

ENVELOPE 1 - PROPOSTA DE PREÇOS

PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA-MT

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE INFORMATIZAÇÃO E LOCAÇÃO DE SISTEMAS  
PREGÃO PRESENCIAL N. 0802014

**9.3** O envelope contendo os Documentos de Habilitação deverá conter no seu exterior as seguintes informações:

ENVELOPE 2 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE MUNICIPAL DE ÁGUA BOA-MT

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE INFORMATIZAÇÃO E LOCAÇÃO DE SISTEMAS  
PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014

**9.4** Inicialmente, será aberto o Envelope das Propostas de Preços e, após, o Envelope dos Documentos de Habilitação.

## **10. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**10.1** A proposta deverá ser emitida em 01 (uma) via, impressa ou datilografada em papel timbrado da licitante, em língua portuguesa, admitindo-se o emprego de idioma estrangeiro para expressões técnicas de uso corrente, desde que acompanhadas de sua tradução entre parênteses, e rubricadas, sendo a última datada e assinada por pessoa com poderes para assumir obrigações em nome da empresa (proprietário, dirigente, sócio-gerente ou mandatário), redigida com clareza, sem emendas, rasuras, ressalvas ou entrelinhas, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza a classificação a ter mais de um resultado e, ainda, contendo:

**10.1.1** Uma única cotação com preços unitários e totais, em moeda corrente nacional, expressos em algarismos fracionados até o limite dos centavos (duas casas decimais após a vírgula) e por extenso, sem previsão inflacionária. Em caso de divergência entre os valores

unitários e totais, serão considerados os primeiros, e entre os valores expressos em algarismo e por extenso, será considerado este último;

**10.1.2** Folha de identificação da licitante com Razão Social, endereço completo, telefone/fax, número do CNPJ/MF e número da conta corrente, agência e respectivo banco, praça de pagamento e endereço eletrônico;

**10.1.3** O Prazo de eficácia da proposta, o qual não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

**10.1.3.1** A proposta que omitir o prazo terá sua validade considerada pelo período de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua apresentação.

**10.1.4** Declaração de que na sua proposta os valores apresentados englobam todos os custos operacionais da atividade, incluindo frete, seguros, tributos incidentes, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, incidentes e necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos, sem que caiba ao proponente direito de reivindicar custos adicionais.

**10.2** Quaisquer tributos, despesas e custos, diretos ou indiretos, omitidos na proposta ou incorretamente cotados que não tenham causado a desclassificação da mesma por caracterizar preço inexequível no julgamento das propostas, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo o objeto deste pregão ser fornecido, executado, sem ônus adicionais;

**10.3** A não identificação na proposta do nome do responsável abaixo da assinatura não constitui motivo de desclassificação da licitante, contudo esta informação deverá ser fornecida na fase de julgamento;

**10.4** Os valores ofertados devem ser compatíveis com os preços praticados no mercado sob pena de desclassificação da proposta;

**10.5** Não será admitida proposta que apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da própria licitante, para os quais renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

**10.6** O Pregoeiro poderá, caso julgue necessário, solicitar maiores esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos;

**10.7** Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro;

**10.8.** Em nenhuma hipótese a proposta apresentada poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, tanto no que se refere às condições de pagamento, prazo ou quaisquer outras que importem em modificação nos seus termos originais, ressalvadas àquelas quanto ao preço

declarado por lance verbal ou às destinadas a sanar evidentes erros materiais devidamente avaliadas e justificadas ao Pregoeiro.

**10.9** Serão **DESCCLASSIFICADAS** as propostas:

**10.9.1** Que não atenderem as especificações e exigências do presente Edital e seus Anexos ou da Legislação aplicável;

**10.9.2** Omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

**10.9.3** Que impuserem condições ou contiverem ressalvas em relação às condições estabelecidas neste Edital;

**10.10** A simples participação neste certame implica em:

**10.10.1** Plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem como no dever de cumpri-las, correndo por conta das empresas interessadas todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, não sendo devida nenhuma indenização às licitantes pela realização de tais atos;

**10.10.2** Que a empresa vencedora deverá apresentar Proposta Realinhada aos lances ofertados em até 48 (quarenta e oito) horas, exceto no caso de justificativa aceita pelo Pregoeiro, que estabelecerá novo prazo;

**10.10.3** Comprometimento da empresa vencedora em fornecer o software e prestar os serviços objeto desta licitação em total conformidade com as especificações do Edital e seus anexos.

## **11. ANÁLISE DAS PROPOSTAS DE PREÇOS E DISPUTA DE LANCES VERBAIS**

**11.1** O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO** global.

**11.2** Após a abertura dos envelopes contendo as propostas, a equipe de apoio ordená-las-á em ordem decrescente de preços e em seguida identificará a proposta de menor preço, classificando o seu autor, cujo conteúdo atenda as especificações do Edital e em seguida as propostas com valores sucessivos e superiores de até 10 (dez) pontos percentuais relativamente à de menor preço;

**11.3** O conteúdo das propostas do subitem anterior será analisado, desclassificando-se aquelas cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixados no Edital;

**11.4** Não havendo, no mínimo, **03 (três) propostas válidas** nos termos do subitem 11.2 serão selecionadas até três melhores propostas e os seus autores convidados a participar dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços por lote oferecidos nas propostas escritas;

**11.4.1** Em caso de empate das melhores propostas, todos os proponentes com o mesmo preço serão convidados a participar dos lances verbais;

**11.5** O Pregoeiro convidará individualmente as licitantes classificadas, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e crescentes para o desconto sobre o Valor de Referência.

**11.5.1** Será vedado, portanto, a oferta de lance com vista ao empate.

**11.6** Os lances deverão ficar adstritos à redução dos preços, não se admitindo ofertas destinadas a alterar outros elementos da proposta escrita;

**11.7** Quando convidado a ofertar seu lance, o representante da licitante poderá requerer tempo, para analisar seus custos ou para consultar terceiros, podendo, para tanto, valer-se de telefone celular e outros;

**11.8** A ausência de representante credenciado ou a desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão da licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do preço apresentado por ele, para efeito de ordenação das propostas;

**11.9** O encerramento da fase competitiva dar-se-á quando, indagados pelo Pregoeiro, as licitantes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances;

**11.10** Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação;

**11.10.1** Ocorrendo a hipótese acima e havendo empate na proposta escrita, a classificação será efetuada por sorteio, na mesma sessão;

**11.11** Declarada encerrada a etapa de lances serão classificadas as ofertas na ordem decrescente de valor, consubstanciado nos descontos oferecidos;

**11.12** Não poderá haver desistência dos lances ofertados;

**11.13** O Pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta, quanto ao valor apresentado pela primeira classificada, decidindo motivadamente a respeito;

**11.14** Sendo aceitável a oferta, será verificado o atendimento das condições habilitatórias da licitante que a tiver formulado.

**11.15** Se a oferta não for aceitável, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda todas as exigências;

**11.16** Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento aos requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, a licitante será declarada desclassificada pelo Pregoeiro;

**11.17** Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

**11.18 O valor do investimento está orçado em R\$ 88.933,29 (oitenta e oito mil, novecentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos).**

## **12. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**12.1** Será considerada habilitada a licitante que apresentar os documentos a seguir listados, observando que:

**12.1.1** A licitante que declarar que cumpre os requisitos de habilitação e não os cumprir será inabilitada e sujeita às penalidades legais;

**12.1.2** Ressalvada a hipótese de saneamento da documentação, prevista no subitem 12.2, constituem motivos para inabilitação da licitante:

**12.1.2.1** A não apresentação da documentação exigida para habilitação;

**12.1.2.2** A substituição dos documentos exigidos para habilitação por protocolos de requerimento de certidão;

**12.1.2.3** A apresentação de documentação de habilitação que contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos;

**12.1.2.4** A apresentação de documentos sem prazo de validade, com data de expedição excedente a 03 (três) meses da data prevista para apresentação das propostas, exceto os atestados de capacidade técnica;

**12.2** Os documentos necessários à habilitação que puderem ser extraídos via internet, comprovando sua validade, serão impressos excepcionalmente pelo Pregoeiro ou por um dos membros da equipe de apoio apenas para efeitos de comprovação de autenticidade daqueles apresentados;

**12.3** O envelope referente aos documentos de habilitação deverá conter os documentos em originais atualizados, ou cópia de cada documento individualmente autenticada, ou ainda, cópias simples que poderão ser autenticadas pelo Pregoeiro ou sua Equipe de Apoio no ato de abertura da documentação de habilitação, devendo estar acompanhadas dos respectivos originais, não se aplicando aos documentos que puderem ser extraídos via internet.

**12.4** Os documentos de habilitação que deverão ser apresentados na sessão pública, de forma sequencial e inseridos no envelope n. 02, são os seguintes:

**12.4.1** Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação, na forma do artigo 32, § 2º da Lei n. 8.666/93 (conforme modelo do Anexo VI);

a) No caso de microempresa e empresa de pequeno porte que, nos termos da Lei Complementar n. 123/06, possuir alguma restrição na documentação referente à

regularidade fiscal, esta deverá ser mencionada, como ressalva, na supracitada declaração.

- b) A microempresa ou empresa de pequeno porte que usufruir dos benefícios de que trata a Lei Complementar n. 123/06 deverá apresentar, na forma da lei, juntamente com os documentos de habilitação e declaração de que não se encontra em nenhuma das situações do § 4º do artigo 3º da mesma Lei Complementar. (Anexo VII);

**12.4.1.1** A certidão negativa de débitos vencida não será considerada como restrição à regularidade fiscal e sim documento nulo, acarretando a inabilitação da licitante sem que lhe seja concedido o direito de apresentar nova certidão apta.

**12.4.2** Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição da República, inciso V, artigo 27 da Lei n. 8.666/93, conforme modelo do Anexo IV;

**12.4.3** Declaração da própria empresa de que não existem em seu quadro de empregados servidores públicos exercendo funções de gerência, administração ou tomada de decisão, conforme modelo Anexo IV;

**12.5 Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:** As empresas interessadas deverão apresentar a seguinte documentação:

- a) Cédula de Identidade, quando se tratar de empresa individual;
- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) 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.

**12.5.1** Os documentos relacionados no item 12.5 não precisarão constar do envelope dos Documentos de Habilitação se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão, conforme requerido no item 8.

**12.6** A documentação relativa à **Regularidade Fiscal e Trabalhista** consistirá na apresentação dos seguintes documentos:

**12.6.1** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), onde a mesma poderá ser retirada no site: [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

**12.6.2** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal da sede da licitante;

**12.6.3** Prova de regularidade com a Fazenda Federal feita por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Tributos e Contribuições Federais e Quanto à Dívida Ativa da União, onde a mesma poderá ser retirada no site: [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

**12.6.4** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, específica para participar de licitações, onde a mesma poderá ser retirada no site: [www.sefaz.mt.gov.br](http://www.sefaz.mt.gov.br), ou expedida pela Agência Fazendária da Secretaria de Estado de Fazenda do respectivo domicílio tributário;

**12.6.5** Certidão Negativa de Débitos de competência da Procuradoria Geral do Estado (PGE), onde a mesma deverá ser retirada no respectivo domicílio tributário;

**12.6.5.1** Poderão ser apresentadas as respectivas Certidões descritas nos subitens "12.6.4 e 12.6.5", de forma consolidada, de acordo com a legislação do domicílio tributário do licitante;

**12.6.6** Certidão Negativa de Débito Municipal, expedida pela Prefeitura do respectivo domicílio tributário;

**12.6.7** Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), onde a mesma poderá ser retirada no site: [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br);

**12.6.8** Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), onde a mesma pode ser retirada no site: [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br);

**12.6.9** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), onde a mesma poderá ser retirada no site: [www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br);

**12.6.10** Apresentação do Alvará de Funcionamento, expedido pelo órgão municipal da sede da licitante.

**12.6.11** A prova de regularidade poderá ser feita também por meio de Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

**12.6.11.1** Considera-se Positiva com Efeitos de Negativa a certidão de que conste a existência de créditos não vencidos, em curso de cobrança executiva em que tenha sido efetivada a penhora; ou cuja exigibilidade esteja suspensa por moratória, ou depósito de seu montante integral, ou reclamações e recursos, nos termos das leis reguladoras do processo tributário administrativo ou concessão de medida liminar em mandado de segurança.

**12.7** A documentação relativa à **Qualificação Econômica e Financeira** consistirá na apresentação dos seguintes documentos:

**12.7.1** Certidão de Falência e Recuperação Judicial, emitida pelo Distribuidor da sede da licitante, com validade máxima de 60 (sessenta) dias;

**12.7.2** Balanço Patrimonial registrado na Junta Comercial ou órgão competente já exigível e apresentado na forma da lei.  
O registro da Junta Comercial exceto ME e EPP.

## **13 – QUALIFICAÇÕES TÉCNICA**

**13.1** Os sistemas informatizados a serem fornecidos para gestão pública municipal, com instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo a migração de todos os dados dos sistemas utilizados, deverão atender a todos os requisitos mínimos descritos no Termo de Referência – Anexo I do presente Edital, e ainda deverão apresentar;

**13.2** Comprovante de aptidão para desempenho da atividade pertinente feita por meio da apresentação de 01 (um) Atestados de Capacidade Técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público, em nome da interessada, especificando detalhadamente os serviços prestados, devendo comprovar o fornecimento dos serviços semelhantes ou superiores aos requisitados. Esses Atestados deverão ser elaborados em papel timbrado da fornecedora do mesmo e deverá ser em original ou autenticado, e ainda, deverá estar devidamente assinado com as informações necessárias de quem o assinou.

**13.3** Atestado de Visita Técnica e Demonstração dos Sistemas (Anexo IX) e Termo de Homologação dos Sistemas (Anexo X):

**13.3.1** O Atestado de Visita Técnica e o Termo de Homologação dos Sistemas deverão ser apresentados juntamente com a documentação de habilitação.

**13.3.2** Quanto a Homologação do Software, será emitido pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal, a fim de verificar se os sistemas atendem aos requisitos exigidos por ela.

**13.3.3** Os sistemas apresentados pela Proponente deverão contemplar as especificações funcionais e requisitos técnicos previstas no Termo de Referência (Anexo I) e servirão de base para a emissão do Termo de Homologação dos Softwares.

**13.3.4** Sob pena de inabilitação, as proponentes deverão efetuar vistoria junto às dependências da Licitante, e realizar a demonstração dos sistemas, em até 02 (dois) dias antes da data da sessão, devendo ser agendado pela licitante com a equipe de apoio do pregoeiro com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas.

## **14. ANÁLISE E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**14.1** Encerrada a fase de lance para o lote, o Pregoeiro procederá à abertura do envelope contendo os documentos de habilitação da licitante que apresentou a melhor proposta, verificando sua regularidade de atendimento as especificações contidas no Edital.

**14.2** Constatado o atendimento das exigências Editalícias, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame, caso não haja interposição de recursos;

**14.3** Caso a licitante classificada em primeiro lugar seja inabilitada, o Pregoeiro examinará a habilitação das licitantes com as ofertas subsequentes e a qualificação destas, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos do Edital;

**14.4** Quando todas as licitantes forem inabilitadas, o Pregoeiro poderá suspender a sessão e fixar para as licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de nova habilitação, escoimada dos vícios apontados para cada licitante, conforme determina o artigo 48, § 3º da Lei n. 8.666/93, mantendo-se a classificação das propostas e lance verbais.

**14.5** Da suspensão da sessão pública de realização do pregão será lavrada ata circunstanciada com todos os vícios apontados de todas as licitantes, assinada pelos representantes presentes, pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio.

## **15. RECURSOS**

**15.1** Os recursos deverão ser interpostos, verbalmente, no final da sessão, após a declaração do vencedor pelo Pregoeiro, devendo a licitante interessada indicar o(s) ato(s) atacado(s) e a síntese das suas razões (motivação), que serão registrados em ata;

**15.2** O Pregoeiro indeferirá liminarmente recursos intempestivos, imotivados ou propostos por quem não tem poderes, negando-lhes, desse modo, processamento, devendo tal decisão, com seu fundamento, ser consignada em ata;

**15.3** Interposto o recurso e apresentada sua motivação sucinta na reunião, a licitante poderá juntar, no prazo de 03 (três) dias, contados do dia subsequente à realização do pregão, memoriais contendo razões que reforcem os fundamentos iniciais. Não será permitida a extensão do recurso, nos memoriais mencionados, a atos não impugnados na sessão;

**15.4** As demais licitantes, ficando intimadas desde logo na própria sessão, poderão apresentar suas contra-razões no mesmo local e no mesmo lapso do subitem anterior, contado do encerramento do prazo do recorrente para a apresentação das razões, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;

**15.5** A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão deste Pregão, implicará decadência e preclusão desse direito da licitante, podendo o Pregoeiro adjudicar o objeto à vencedora;

**15.6** Preenchidas as condições da admissibilidade, o recurso será processado da seguinte forma:

**15.6.1** O Pregoeiro aguardará os prazos destinados à apresentação dos memoriais de razões e contra-razões;

**15.6.2** Encerrados os prazos acima, o Pregoeiro irá analisar o recurso impetrado por escrito, suas razões e contra-razões, podendo reconsiderar sua decisão no prazo de até 05 (cinco) dias úteis ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir à autoridade superior devidamente

informado, devendo, nesse caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do recurso;

**15.7** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

**15.8** Os autos permanecerão com vista franqueada aos interessados na Equipe de Apoio do Pregoeiro, na sede da Prefeitura Municipal, em dias úteis, no horário de 08 às 12 horas e de 14 às 18 horas;

**15.9** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais pelo Prefeito, este adjudicará o objeto do Pregão Presencial e homologará o procedimento licitatório;

**15.10** A homologação desta licitação não obriga a prefeitura à contratação do objeto licitado;

**15.11** O resultado do recurso será divulgado mediante publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso;

**15.12** O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo quanto à disputa.

**15.13** Ocorrendo manifestação ou interposição de recurso de caráter meramente protelatório, ensejando assim o retardamento da execução do certame, a autoridade competente poderá, assegurado o contraditório e a ampla defesa, aplicar a pena estabelecida no artigo 7º da Lei n. 10.520/02 e legislação vigente.

## **16. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**16.1** A Adjudicação do objeto ao licitante vencedor, feita pelo pregoeiro, ficará sujeita à homologação do Prefeito.

**16.2** No caso do adjudicatário, se convocado, não assinar o contrato, vindo a decair do direito a execução do objeto desta licitação, o prefeito poderá revogá-la, ou convocar os licitantes remanescentes, na ordem em que foram classificados, para contratar em igual prazo e nas mesmas condições em que a primeira classificada teria sido contratada.

## **17. DO CONTRATO**

**17.1** As obrigações decorrentes deste Pregão consubstanciar-se-ão em contrato cuja minuta consta do Anexo VIII, tudo de acordo com o Termo de Referência – Anexo I.

**17.2** O contrato terá sua vigência por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos nos termos do artigo 57 da Lei n. 8.666/93.

**17.3** O prazo para assinatura do contrato será de 05 (cinco) dias úteis, contados da convocação formal da adjudicatária.

**17.3.1** Os serviços começarão a serem executados mediante emissão da Ordem de Serviços, data esta que marcará o início do contrato.

**17.4** O contrato deverá ser assinado pelo representante legal da adjudicatária, mediante apresentação do contrato social ou documento que comprove os poderes para tal investidura e cédula de identidade do representante, caso esses documentos não constem dos autos do processo licitatório, e uma vez atendidas as exigências do subitem anterior.

**17.5** A critério da Administração, o prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado, desde que ocorra motivo justificado, mediante solicitação formal da adjudicatária e aceito por esta Administração;

**17.6** Constituem motivos para o cancelamento do contrato as situações referidas nos artigos 77 e 78 da Lei n. 8.666/93 e suas alterações, bem como as previstas no item 20 deste Edital;

## **18. REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS**

**18.1** O valor que propôs o licitante vencedor será fixo e irrevogável durante a sua execução, ressalvado o disposto na alínea "d" do inciso II do artigo 65 da Lei n. 8.666/93.

**18.1.1** Caberá reajuste anual no caso de prorrogação do contrato por igual período.

## **19. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**19.1** Oferecer todas as informações necessárias para que a licitante vencedora possa executar o objeto adjudicado dentro das especificações.

**19.2** Efetuar os pagamentos nas condições e prazos estipulados.

**19.3** Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalização do objeto deste instrumento.

**19.4** Notificar, por escrito, à licitante vencedora, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da prestação dos serviços, fixando prazo para sua correção.

**19.5** Fiscalizar livremente os serviços, não eximindo a licitante vencedora de total responsabilidade quanto à execução dos mesmos.

**19.6** Acompanhar a prestação dos serviços, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajuste ou suspensão da entrega; inclusive rejeitando, no todo ou em parte, os serviços executados fora das especificações deste Edital.

**19.7** Cumprir as obrigações específicas de cada item do objeto a ser contratado, constantes na Minuta do Contrato.

## **20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**20.1** Acatar as decisões e observações feitas pela fiscalização da Administração municipal, por escrito, em duas vias e entregues mediante recibo;

**20.2** Executar a entrega do objeto deste certame nos termos estabelecidos no Edital de Licitação e seus anexos, especialmente os previstos no Termo de Referência.

**20.3** Não realizar subcontratação total ou parcial dos serviços, sem anuência da Prefeitura Municipal. No caso de subcontratação autorizada pelo Contratante, a Contratada continuará a responder direta e exclusivamente pelos serviços e pelas responsabilidades legais e contratuais assumidas;

**20.4** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, relativos à execução do contrato ou em conexão com ele, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade o fato de haver fiscalização ou acompanhamento por parte da Contratante.

**20.5** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações, em caso de acidentes de trabalho com seus empregados, em virtude da execução do presente contrato ou em conexão com ele, ainda que ocorridos em dependências da Contratante.

**20.6** Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, a critério da Administração, referentes à execução do serviço, nos termos da lei vigente.

**20.7** Será de inteira responsabilidade da empresa Contratada quaisquer danos que venham a ocorrer a Administração Municipal desta prefeitura ou a terceiros, decorrentes da própria execução dos serviços contratados.

**20.8** A empresa contratada deverá manter as mesmas condições de habilitação e qualificação durante toda execução dos serviços.

## **21. CONVOCAÇÃO, EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**21.1** A convocação da Contratada pela Prefeitura Municipal será formalizada e conterá o endereço e o prazo máximo em que deverão comparecer para assinatura do Instrumento Contratual, retirar a nota de empenho, ordem de serviço, ou instrumento equivalente.

**21.2** O não comparecimento do convocado na forma do subitem anterior o sujeitará às sanções previstas neste Edital.

**21.3** O fornecimento deverá ser realizado de acordo com os requisitos deste Edital, no Termo de Referência e seus anexos.

## **22. DOS PAGAMENTOS PELOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

**22.1** O pagamento será efetuado mensalmente após a efetiva execução dos serviços, mediante apresentação da nota fiscal devidamente atestada pela Contratante.

**22.2** A Contratada deverá indicar no corpo da Nota Fiscal/Fatura, o número do contrato e a descrição dos serviços executados, além do número da conta, agência e nome do banco onde deverá ser feito o pagamento.

**22.2.1** Caso constatado alguma irregularidade nas Notas Fiscais/Faturas, estas serão devolvidas a contratada, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, sendo o pagamento realizado após a reapresentação das mesmas.

**22.2.2** Nenhum pagamento isentará a Contratada das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços executados.

**22.3** A Prefeitura Municipal não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros por intermédio da operação de "factoring";

**22.4** As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças serão de responsabilidade da Contratada.

## **23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1** A licitante vencedora que descumprir quaisquer das condições deste instrumento ficará sujeita às penalidades previstas na Lei n. 10.520/02, bem como nos art. 86 e 87 da Lei n. 8.666/93, quais sejam:

**23.1.1** Por atraso injustificado nos serviços executados;

**23.1.1.1** Atraso de até 10 (dez) dias, multa diária de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento);

**23.1.1.2** Atraso superior a 10 (dez) dias, multa diária de 0,50% (cinquenta centésimos por cento) sobre o total dos dias em atraso, sem prejuízo das demais cominações legais;

**23.1.1.3** No caso de atraso no recolhimento da multa aplicada, incidirá nova multa sobre o valor devido, equivalente a 0,20% (vinte centésimos por cento) até 10 (dez) dias de atraso e 0,40% (quarenta centésimos por cento) acima desse prazo, calculado sobre o total dos dias em atraso.

**23.1.2** Pela inexecução parcial ou total das condições estabelecidas neste ato convocatório, a Prefeitura Municipal poderá, garantida a prévia defesa, aplicar, também, as seguintes sanções:

**23.1.2.1** Advertência;

**23.1.2.2** Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor homologado, atualizado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação oficial, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Prefeitura Municipal.

**23.1.2.3** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

**23.2** As multas serão descontadas dos créditos da empresa contratada ou cobradas administrativa ou judicialmente;

**23.3** As penalidades previstas neste item têm caráter de sanção administrativa, consequentemente, a sua aplicação não exime a empresa do contrato, da reparação das eventuais perdas e danos que seu ato venha acarretar à Prefeitura Municipal.

**23.4** As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis;

**23.5** Nas hipóteses de apresentação de documentação inverossímil, cometimento de fraude ou comportamento de modo inidôneo, a licitante poderá sofrer, além dos procedimentos cabíveis de atribuição desta instituição e do previsto no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, quaisquer das sanções adiante previstas, que poderão ser aplicadas cumulativamente:

**23.5.1** Desclassificação ou inabilitação, caso o procedimento se encontre em fase de julgamento;

**23.5.2** Cancelamento do contrato, se esta já estiver assinada, procedendo-se a paralisação do fornecimento.

## **24. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**24.1** É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da 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 no ato da sessão pública.

**24.2** Fica assegurado à Prefeitura Municipal o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

**24.3** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**24.4** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente da Prefeitura Municipal.

**24.5** O Pregoeiro, no interesse público, poderá sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e na proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

**24.6** As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

**24.7** As questões decorrentes da execução deste Edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas pelo foro da Comarca de Água Boa-MT, com exclusão de qualquer outro;

**24.8** O Pregoeiro poderá, se julgar conveniente, adotar o procedimento de re-pregoar, devendo as licitantes, neste caso, permanecerem até o final da sessão;

**24.9** As decisões do Pregoeiro serão comunicadas mediante publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, salvo com referência àquelas que, lavradas em ata, puderem ser feitas diretamente aos representantes legais das licitantes presentes ao evento, ou, ainda, por intermédio de ofício, desde que comprovado o seu recebimento, principalmente, quanto ao resultado de:

- a) Julgamento deste Pregão;
- b) Recurso porventura interposto.

**24.10** A Cópia do Edital do Pregão Presencial e de seus Anexos poderá ser obtida no Departamento de Licitações da Prefeitura Municipal no endereço citado no preâmbulo deste Edital.

**24.11** Os envelopes não abertos, ficarão à disposição das licitantes para retirada pelo período de 15 (quinze) dias úteis, contados do encerramento da licitação (transcorrido o prazo regulamentar para interposição de recurso contra o resultado da licitação ou, se for o caso, denegados os recursos interpostos), após o que a Prefeitura Municipal se reserva no direito de fragmentá-los;

**24.12** Aos casos omissos aplicam-se as disposições constantes da Lei n. 10.520/02, da Lei n. 8.666/93 com suas atualizações.

## **25. ANEXOS DO EDITAL DE LICITAÇÃO**

**25.1** São partes integrantes, indissociáveis e atreladas ao conteúdo deste Edital, os seguintes anexos, cujo teor vincula totalmente os licitantes:

Anexo I: Termo de Referência

Anexo II: Modelo de Proposta Financeira

Anexo III: Modelo Carta de Credenciamento

Anexo IV: Declaração de Cumprimento de Requisitos Legais

Anexo V: Declaração de Habilitação

Anexo VI: Declaração de Superveniência de Fato Impeditivos da Habilitação

Anexo VII: Declaração de ME e EPP

Anexo VIII: Minuta do Contrato

Anexo IX: Atestado de Visita Técnica e Demonstração dos Sistemas

Anexo X: Termo de Homologação do Software

Anexo XI: Modelo de Atestado de Capacidade Técnica

Água Boa, 25 de junho de 2014.

**Ivania Cezira Volpi**  
Pregoeira Substituta

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**Objeto**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistemas integrados de gestão pública, incluindo conversão de dados, implantação e treinamento, conforme especificações e quantidades descritas neste Termo de Referência.

**Justificativa**

A contratação de Empresa para locação de software de gestão pública é necessário para atendimento das diversas Secretarias Municipais, essa contratação visa a modernização que disporá de recursos utilizados pelos servidores públicos no gerenciamento e atendimento as obrigações legais com o Tribunal de Contas e com a Sociedade. Agilizando o trabalho desempenhado pelos servidores, controlando e garantindo eficácia e conferindo exatidão das informações com legitimidade e transparência.

**Prazo**

A contratação vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada nos termos do art. 57, da Lei n. 8.666/93.

**Condições de pagamento**

O pagamento será efetuado mensalmente após a aferição da prestação dos serviços e mediante apresentação da nota fiscal/fatura de serviços devidamente atestada pela fiscalização do contrato.

**Especificação e Quantitativo**

As licitantes interessadas deverão fornecer os sistemas informatizados abaixo relacionados, com as seguintes quantidades e características mínimas:

**ITEM 01**

| MESES   | UNID  | DESCRIÇÃO DO SISTEMA                                                                                                                                                        | NÚMERO DE USUÁRIOS | MEDIA MENSAL | TOTAL     |
|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-----------|
| 12      | meses | MENSALIDADE:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços mensais de locação de sistemas para gestão pública: Sistema de Faturamento de Água e Esgoto para o DEMAÉ. | Ilimitado          | 6.433,33     | 77.199,96 |
| Unidade |       | IMPLANTAÇÃO:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços de implantação de sistemas para gestão pública: Sistema de Faturamento de Água e Esgoto para o DEMAÉ.     | Ilimitado          | 11.733,33    | 11.733,33 |

## **Características Técnicas Mínimas dos Sistemas**

Os sistemas informatizados a serem fornecidos para gestão pública municipal, com instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo a migração de todos os dados dos sistemas utilizados, deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

### **1. REQUISITOS TÉCNICOS**

#### **1.1 LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO**

O software de gestão de saneamento deverá ser orientado a objetos, desenvolvido em uma linguagem simples, orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura neutra, de alta performance, distribuída, dinâmica, multithreaded, segura, independente de plataforma, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, tenha segurança nas transações e desempenho satisfatório, conseguindo processar grandes volumes de processamento, facilidades para criação de programas distribuídos.

#### **2. AMBIENTE DE EXECUÇÃO**

O DEMA entende que o software de gestão de saneamento deve operar em ambiente web, ou seja, que rode em qualquer Browser (Navegadores), ou seja, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Etc. Com isso, o DEMA terá a facilidade de realizar os trabalhos no sistema de maneira mais fácil, sem a necessidade de instalação de programas nas estações de trabalho.

#### **3. SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS**

3.1 O DEMA entende que o SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) relacional, deverá ser de linguagem SQL, que permita sua execução em qualquer plataforma disponível no mercado.

3.2 A licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados será de responsabilidade da contratada.

3.3 A licitante será responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização do backup dos dados no SGBD durante a execução do contrato.

3.4 A licitante será responsável em prover todas as manutenções corretivas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados durante a execução do contrato.

#### **4. SISTEMA OPERACIONAL**

4.1. O software de gestão de saneamento deve ser compatível com qualquer sistema operacional que tenha browser, como Windows, Linux, Mac, etc. Isto se deve ao fato que o DEMA já possui um ambiente tecnológico composto por outros sistemas internos que utilizam as plataformas Windows e Linux.

#### **5. INFRA-ESTRUTURA**

5.1 O software de gestão de saneamento ficará instalado no DEMA, cabendo a contratada fornecer a especificação técnica dos equipamentos necessários para a perfeita execução do aplicativo e banco de dados.

#### **6. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.1 Este item contempla as horas de analistas e programadores de sistemas que serão necessários para a implantação e alterações do sistema para que o mesmo consiga atender as regras de negócio da licitante.

Neste item também contempla as atualizações necessárias para a integração do sistema contratado com outros sistemas que a contratante possui, e esta customização não deve ultrapassar o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

#### **7. REQUISITOS FUNCIONAIS**

O software de gestão de saneamento deve **obrigatoriamente** contemplar as funcionalidades descritas a seguir:

### **7.1 SEGURANÇA**

O sistema deverá ter o controle de acesso ao sistema, possuindo as seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL SEGURANÇA FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Usuário**

Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha

Cadastro de usuário

Cadastro de perfil de acesso

Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso.

Possibilidade delegar um perfil de acesso a um determinado usuário

Garantir que o usuário tenha acesso somente as funcionalidades que compõem o seu perfil.

Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema.

Possibilidade de registrar as tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários, através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deve ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.

##### **Consultas e Relatórios Usuário**

Emissão de relatório de usuários cadastrados.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

### **7.2 CADASTRO**

O Sistema deve possuir cadastros necessários para conseguir um gerenciamento de informações e dados para consulta que são importantes para conseguir uma análise correta dos consumidores do DEMA. O cadastro deve conter as seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL CADASTRO FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Cliente**

Cadastro de cliente possibilitando informar no mínimo os seguintes dados:

Nome Cliente;

CPF ou CNPJ;

Número Telefone Residência;

Número Telefone Comercial;

Número Telefone Celular;

Data de Nascimento;

Email;

Endereço;

##### **Endereço**

Cadastro de UF

Cadastro de município

Cadastro de bairro

Cadastro de tipo de logradouro

Cadastro logradouro

Cadastro de faixa de logradouro

Cadastro de endereço

### **Estrutura Organizacional**

Cadastro de tipo de localização

Cadastro de localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra);

### **Unidade de Consumo**

Disponibilizar funcionalidade para cadastro de nova unidade de consumo, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados:

Localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra);

Número do Lote;

Número da Unidade;

Número de Moradores;

Número de Tomadas de Água;

Quantidade de Área m<sup>2</sup>;

Número de Inscrição Imobiliária;

Informar a existência da Caixa d'água;

Informar a existência de Cisterna;

Informar a existência de fonte própria de água;

Informar o tipo de pavimento do logradouro;

Informar o tipo de pavimento do passeio;

Informar a situação da edificação;

Informar o endereço unidade, possibilitando cadastrar no mínimo até três endereços para uma unidade de consumo (endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário);

Informar o cliente morador e proprietário;

Informar os dados de ligação de água para unidade;

Informar os dados de ligação de esgoto;

Informar as categorias de tarifa para unidade comercial;

Informar os dados de faturamento (grupo de faturamento, vencimento fatura)

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

Possibilita atualizar dados da ligação de água para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar dados da ligação de esgoto para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar dados de número de tomadas de consumo para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar o dia de vencimento da fatura para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar o cliente morador e proprietário para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar a categoria de tarifa para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar a estrutura de localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra) para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar os impostos a serem deduzidos na fatura da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita atualizar a classe de consumo para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita excluir a opção pagamento em débito em conta, para unidade de consumo optante do débito em conta, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilita registrar uma unidade de consumo como grande consumidor, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Cadastro de órgão centralizador

### **Rede**

Cadastro de rede de água

Cadastro de rede de esgoto

### **Qualidade da Água**

Cadastro de indicadores de qualidade da água, segundo critérios estabelecidos pela Portaria 518/05 do Ministério da Saúde.

Cadastro de valores medidos de qualidade da água, segundo critérios estabelecidos pela Portaria 518/05 do Ministério da Saúde.

### **Cadastros Gerais**

Cadastro de Cargo

Cadastro de Categoria Tarifa

Cadastro de Classe Consumidor

Cadastro de Diâmetro Cavalete

Cadastro de Diâmetro Hidrômetro

Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Água

Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Esgoto

Cadastro de Estado Civil

Cadastro de Grupo de Serviço

Cadastro de Marca Veículo

Cadastro de Material Caixa de Inspeção

Cadastro de Material Cavalete

Cadastro de Modelo Veículo

Cadastro de Motivo Cancelamento Serviço A Faturar

Cadastro de Motivo Cancelamento Valor Compensar

Cadastro de Motivo Critica Fatura

Cadastro de Motivo Emissão de Fatura

Cadastro de Motivo Estorno de Pagamento  
Cadastro de Motivo Liberação Compensação  
Cadastro de Motivo Movimento Hidrômetro  
Cadastro de Motivo Não Lacre  
Cadastro de Motivo Reenvio Fatura Débito Conta  
Cadastro de Motivo Situação Fatura  
Cadastro de Motivo Situação Ligação Água  
Cadastro de Motivo Situação Ligação Esgoto  
Cadastro de Motivo Transferência de Pagamento  
Cadastro de Motivo Valores a Compensar  
Cadastro de Cadastro de Nacionalidade  
Cadastro de Ocorrência de Débito Conta  
Cadastro de Origem Leitura  
Cadastro de Posição Caixa Inspeção  
Cadastro de Posição Cavalete  
Cadastro de Ramo de Atividade  
Cadastro de Setor de Controle  
Cadastro de Setor Operacional  
Cadastro de Situação Documento Cobrança  
Cadastro de Situação Hidrômetro  
Cadastro de Situação Ligação Água  
Cadastro de Situação Ligação Esgoto  
Cadastro de Tipo Agente Arrecadador  
Cadastro de Tipo Atividade Econômica  
Cadastro de Tipo Cavalete  
Cadastro de Tipo Cliente  
Cadastro de Tipo Cobrança  
Cadastro de Tipo Coleta Leitura  
Cadastro de Tipo Consumo Faturado  
Cadastro de Tipo Consumo Lido  
Cadastro de Tipo Convênio Bancário  
Cadastro de Tipo Feriado  
Cadastro de Tipo Fonte Própria  
Cadastro de Tipo Grupo Faturamento  
Cadastro de Tipo Hidrômetro  
Cadastro de Tipo Instalação de Ligação  
Cadastro de Tipo Mat. Adaptador Rede de Água  
Cadastro de Tipo Material Colar  
Cadastro de Tipo Material Rede de Água  
Cadastro de Tipo Material Rede de Esgoto  
Cadastro de Tipo Pavimento Logradouro  
Cadastro de Tipo Pavimento Passeio  
Cadastro de Tipo Posição Rede  
Cadastro de Tipo Situação Edificação  
Cadastro de Tipo Tarifa  
Cadastro de Tipo Tratamento Doméstico  
Cadastro de Tipo Tratamento Industrial  
Cadastro de Tipo Unidade de Medida

Cadastro de Tipo Veículo

Cadastro de Título Patente Logradouro

### **Consultas e Relatórios**

#### **Unidades de Consumo**

Emissão de relatório com dados cadastrais da unidade de consumo.

Emissão de relatório com dados cadastrais das unidades de consumo e histórico de leituras.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

### **7.3 MEDIÇÃO**

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL MEDIÇÃO FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Gestão de Leituras**

Cadastro de ocorrência de leitura que deve possibilitar no mínimo definir: a quantidade máxima permitida de reincidência para uma determinada ocorrência de leitura, código, descrição, qual o serviço deve ser gerado automaticamente pelo sistema, através de uma ordem de serviço quando determinada ocorrência for informada.

Cadastro de regra de ocorrência de leitura, deve possibilitar definir parâmetros que devem ser tratados pelo sistema de leitura no coletor de dados, no momento da obtenção da leitura em campo, quando determinada ocorrência for informada pelo leiturista. Sendo que para o cadastro da regra de ocorrência deve ser possível definir no mínimo os seguintes parâmetros: se a ocorrência vai permitir informar a leitura do hidrômetro e qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido, médio ou mínimo)

Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize a geração da massa de leitura a ser enviada para os coletores de dados para as unidades de consumo clientes do DEMA E, pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

**a)** Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de leitura dos consumos.

**b)** Qualificar as unidades que devem ser lidas em função da sua situação cadastral, ou seja, unidades que possuam ligação de água ativa ou cortada no cavalete e que independente da situação da ligação possuam cobrança de qualquer tipo de serviço.

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

**d)** Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realiza o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo clientes do DEMA E.

**e)** Gerar os comunicados de corte para as unidades de consumo clientes do DEMA E inadimplentes, conforme parâmetros de geração definidos a partir do módulo de cobrança.

Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos coletores de dados, para as unidades de consumo clientes do DEMA E, pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

- a) O armazenamento de todas as leituras realizadas para unidade do cliente, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências no imóvel do cliente, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado na referência e os dados de fatura;
- b) Incorporar os processos que tratam do retorno das leituras dos coletores e da digitação dos boletins de leitura, permitindo a parametrização de abertura automática de Ordens de Serviço, conforme ocorrência /irregularidade informada no campo.

### **Integração Sistema Leitura Coletores de Dados**

Possuir funcionalidade que permita cadastrar e identificar os coletores de dados que realizam leituras em campo Possuir funcionalidade que permita cadastrar todos os dados de identificação dos leituristas que realizam as leituras em campo.

Possuir funcionalidade que permite realizar a distribuição dos dados de massa de leitura, conforme estrutura de rota de leitura nos coletores de dados cadastrados no sistema.

Possuir funcionalidade que permita gerenciar o retorno das leituras enviadas para um determinado coletor de dados.

Possuir funcionalidade que permite desfazer uma determinada massa enviada para um determinado coletor.

Permitir a crítica de leitura e de faturas emitidas pelo coletor, sendo que o processo de crítica de leitura deve permitir identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas e o processo de crítica de fatura emitida pelo coletor devem permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuem falta de integridade de informação.

### **Gestão de Leituras**

Emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo clientes do DEMA E que no processo de critica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, visando possibilitar a revisão da leitura aferida.

Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras.

Possibilitar a geração de boletim de leitura para serem impressos, visando serem utilizados quando não for possível por motivos de força maior, a não utilização de coletores de dados portáteis. Exibindo no mínimo as informações: matrícula do cliente, nome do cliente, endereço do cliente, número do hidrômetro, situação da ligação de água e um espaço reservado para que seja informada a leitura aferida no hidrômetro.

Emissão de relatório de critica de leitura, visando possibilitar identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas, sendo que o referido relatório deve ser permitido gerar por referência mensal e grupo de faturamento.

Exibindo no mínimo as informações: matrícula do cliente, nome do cliente, endereço do cliente, número de economias por categoria de tarifa, número do hidrômetro, situação da ligação de água e exibir dos últimos seis meses todos os dados de leituras para a respectiva unidade (ocorrência de leitura, leitura, data de leitura, consumo faturado).

Emissão de relatório de comparativo de consumo faturado, visando demonstrar os desvios de consumos apresentados entre as unidades de consumo clientes do DEMA E, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário. Sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: a matrícula do cliente, sua localização, o consumo anterior, o consumo atual, a diferença obtida entre os consumos e o percentual da diferença.

Emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu consumo médio.

Emissão de relatório de crítica de consumo, visando demonstrar os consumos obtidos para as unidades de consumo clientes do DEMA. Sendo que o referido relatório deve ser permitido gerar por referência mensal e grupo de faturamento e deve apresentar no mínimo os seguintes dados: a matrícula do cliente, sua localização, faixa de leitura mínima permitida, faixa de leitura máxima permitida, leitura do mês anterior, leitura atual, o consumo lido, o consumo faturado, o consumo médio, ocorrência de leitura, a informação se o cliente possui débito em conta.

Emissão de relatório dos maiores consumidores, que visa demonstrar as unidades de consumo clientes do DEMA que possuem os maiores consumos. Onde deve ser possível obter esses dados com a opção de filtro por referência mensal, grupo de faturamento, localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote), categoria de tarifa e a quantidade de unidades de consumos que deseja visualizar. Exibindo para determinado no mínimo as informações: nome do cliente, endereço, consumo medido no mês e a média de consumo dos últimos 06 meses.

Emissão de relatório de histograma de consumo, com a opção de filtro por referência mensal, localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote), visualização por quantidade de economias e ligações, tipo consumo (lido, faturado), categoria de tarifa (residencial, comercial, pública, industrial) e também deve ser possível definir as faixas de abertura do histograma. O relatório gerado deve exibir no mínimo as informações: data de remessa do arquivo bancário que registrou o pagamento da respectiva fatura, data do crédito na conta da Cia, data que o cliente realizou o pagamento da fatura, agente arrecadador, quantidade de fatura e o valor arrecadado.

#### **Integração Sistema Leitura Coletores de Dados**

Emissão de relatórios que forneçam todas estatísticas de leituras efetuadas por Leituristas, demonstrado a quantidade de leituras efetuadas por grupo, setor e o índice médio de ocorrências de leituras registrado por leituristas.

Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras.

Emissão de relatório de controle de retorno de leitura, com o detalhamento das leituras enviadas a campo e comparativamente retornadas do campo. Sendo que para esse relatório deve ser permitida sua geração para um determinado setor ou uma determinada quadra.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

#### **7.4 LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS**

O procedimento da leitura do hidrômetro deverá ser através do coletor de dados, com processamento imediato sendo, portanto, a leitura, emissão e entrega de documentos de forma simultânea. Desta forma o software de gestão comercial, deve possuir um módulo de leitura e emissão simultânea apto para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado ao software de gestão comercial, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Procedimento de Leitura**

Possibilitar validar login e senha do leiturista para acesso ao sistema.

Disponibilizar funcionalidade para que o leiturista selecione a quadra que deseja realizar a leitura, exibindo a identificação da quadra, a quantidade de leituras a serem realizadas e a quantidade leituras já realizadas para quadra.

Possibilitar inverter a ordem da realização de leitura para as unidades de consumo de uma determinada quadra.

Funcionalidade de registro de leitura, fornecendo ao leiturista no mínimo as seguintes informações:

Dados da localização da unidade de consumo (endereço, setor, quadra e lote);

Dados de cliente (nome do morador e proprietário)

Categoria de tarifa e respectivo número de economias;

Número do hidrômetro.

Realiza no momento do registro da leitura, as validações de faixas mínima e máxima de leitura permitida para a unidade de consumo cliente do DEMA.

Possibilita registro de irregularidade com abertura automática de ordem de serviço para a equipe responsável realizar a verificação.

Possibilita navegar entre as unidades de consumo clientes do DEMA, lidas e não lidas em uma determinada quadra.

Possibilita localizar unidade de consumo cliente do DEMA através do número do hidrômetro, endereço, número de localização e número de matrícula.

### **Cálculo da Fatura**

Funcionalidade que possibilite realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias, conforme exemplo:

A título de exemplo o cliente pertence a categoria de tarifa Residencial e tipo de tarifa Normal ao obtermos todas as faixas de consumo para essa categoria e tipo de tarifa teriam:

#### **Volume (m³) Valor Percentual Esgoto**

Até 10 R\$ 15,30 (taxa mínima) 50 %

11 a 20 (Consumo) x R\$ 1,96 50 %

21 a 25 (Consumo) x R\$ 2,60 50 %

26 a 35 (Consumo) x R\$ 3,73 50 %

36 a 50 (Consumo) x R\$ 4,39 50 %

Acima de 50 (Consumo) x R\$ 5,12 50 %

Vamos supor que tenhamos obtido o consumo individual de 30 m³ para economia, para esse caso o cálculo deve ocorrer da seguinte forma:

Água:  $30 \times 3,73 = 111,90$

Esgoto  $111,90 / 50\% = 55,95$

Valor Total: 167,85

Funcionalidade que permita realizar o cálculo de fatura, compreendendo:

O cálculo do valor da água e esgoto;

Realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo clientes do DEMA que esteja previsto a retenção de impostos;

Apurar os valores de serviços a faturar;

A realizar a dedução de descontos e créditos previstos para as unidades de consumo clientes do DEMA.

Possibilita cadastro de qual será o tipo de entrega da fatura.

Possibilita a geração automática de uma Ordem de Serviço de Fiscalização sempre que uma água cortada acusar consumo.

### **Consultas e Relatórios**

### **Impressão de Documentos**

Emissões de faturas para as unidades de consumo clientes do DEMA E, apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do cliente, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias), data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água previstos pela portaria nr. 518/2005, decreto 5440/2009 e as mensagens cadastradas. Emissão de comunicado de corte, onde após emitir a fatura do mês atual, sempre que necessário o sistema deve emitir em seguida um comunicado de corte, exibindo o texto de alerta de corte e discriminar as faturas pendentes para a respectiva unidade de consumo cliente do DEMA E.

Emissão de comunicado de excesso de consumo, onde após emitir a fatura do mês atual, para as unidades que o consumo for maior que sua média de consumo, o sistema deve emitir em seguida um comunicado de excesso de consumo, exibindo o texto de alerta previamente cadastrado.

Emissão de comunicado de reaviso de vencimento, onde após emitir a fatura do mês atual, sempre que necessário o sistema deve emitir em seguida um comunicado de reaviso de vencimento, exibindo o texto de alerta de faturas pendentes e discriminar as faturas pendentes para a respectiva unidade de consumo cliente do DEMA E.

Possibilidade de realizar a impressão simultânea de qualquer tipo de documento que o DEMA E possa solicitar.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Possibilita utilizar bobinas em branco sem a necessidade de nenhuma informação pré-impressa na bobina, ou seja, todos os dados dos documentos impressos, inclusive o layout dos documentos são desenhando no momento da impressão.

Possibilita a impressão de documentos em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica.

### **7.5 FATURAMENTO**

O software de gestão comercial proposto deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades, visando executar o cálculo do consumo de água, esgoto e serviços, totalmente integrado aos processos de arrecadação, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL FATURAMENTO FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Gerência do Faturamento**

Cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo clientes do DEMA E, possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes, possibilitando definir como atributos do grupo de faturamento cadastrado no mínimo os seguintes dados:

Número do grupo de faturamento, dia do mês previsto para a geração da massa de leitura de campo, dia do mês previsto para o início da leitura de campo, dia do mês previsto para o final da leitura de campo, dia do mês previsto para executar o processamento do faturamento do grupo, dia do mês de vencimento das faturas pertencentes ao grupo de faturamento, classificação do grupo de faturamento (exemplo: normal ou especial), possibilitar definir se para o grupo de faturamento é permitido gerar comunicado de corte e possibilitar definir se para o grupo de faturamento deve ser cobrado água e ou esgoto.

Cadastro do calendário de faturamento, com base nos dados definido para os grupos de faturamento, o sistema deve realizar o cadastro do calendário de faturamento para todos os grupos de faturamento, visando cadastrar mensalmente no mínimo os seguintes dados: a data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data

real da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, a data final da leitura de campo, a data de previsão do processamento do faturamento e a data real do processamento do faturamento.

Cadastro de impostos descrição e alíquotas

Cadastro de tabela de vigência de alíquotas de impostos

Cadastro de categoria de tarifa

Cadastro de tabela tarifária visando definir a vigência das tarifas de água e esgoto.

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

Cadastro de tarifa, onde deve ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água de esgoto tratado, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água de esgoto coletado e a tabela tarifária vigente.

Cadastro de vencimentos alternativos de fatura para grupo de faturamento

Cadastro de feriados

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

em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa.

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

Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do faturamento de um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve calcular e gravar as faturas que não foram geradas em campo pelo coletor portátil de dados, para as unidades de consumo clientes do DEMAR, pertencentes ao grupo de faturamento processado.

Realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias, conforme exemplo:

A título de exemplo o cliente pertence a categoria de tarifa Residencial e tipo de tarifa Normal ao obtermos todas as faixas de consumo para essa categoria e tipo de tarifa teriam:

**Volume (m³) Valor Percentual Esgoto**

Até 10 R\$ 15,30 (taxa mínima) 50 %

11 a 20 (Consumo) x R\$ 1,96 50 %

21 a 25 (Consumo) x R\$ 2,60 50 %

26 a 35 (Consumo) x R\$ 3,73 50 %

36 a 50 (Consumo) x R\$ 4,39 50 %

Acima de 50 (Consumo) x R\$ 5,12 50 %

Vamos supor que tenhamos obtido o consumo individual de 30 m³ para economia, para esse caso o cálculo deve ocorrer da seguinte forma:

Água:  $30 \times 3,73 = 111,90$

Esgoto  $111,90 / 50\% = 55,95$

Valor Total: 167,85

Cadastro de peso de relevância para as categorias de tarifa, que tem como objetivo definir qual categoria de tarifa de maior relevância sobre a outra, ou seja será considerada a categoria principal, para os casos de unidades de consumo clientes do DEMA E que possuam categoria de tarifa mista.

Permitir a manutenção dos parâmetros de faturamento, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Percentual de multa de atraso para faturas vencidas;

Percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;  
Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;  
Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;  
Informar número de dias mínimo, para a emissão de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E após uma ligação nova ou uma religação;  
Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura;  
Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;  
Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água;  
Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura para os casos de vazamento de esgoto;  
Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;  
Informar entre até dois modelos de layout de fatura a ser utilizado;  
Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo clientes do DEMA E que atingirem o consumo maior que sua média;  
Permitir a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares  
Permitir cobrança parcelada de serviços  
Registro de isenção de tarifa de água, esgoto ou serviços para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a inclusão da isenção, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.  
Excluir isenção de tarifa de água, esgoto ou serviços para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a exclusão da isenção, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

### **Gerência Fatura**

Gerar arquivo de impressão de fatura para serem enviadas para impressão em gráfica  
Funcionalidade que possibilite enviar email com o arquivo de impressão de fatura.  
Cadastrar mensagens diversas na parte externa da fatura, possibilitando definir o um texto de caráter informativo que será impresso na parte externa da fatura, sendo que para essa mensagem deve ser possível definir textos diferentes para determinadas localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) e o período de vigência (dia, mês e ano) que determinada mensagem deve continuar sendo impressa.  
Cadastrar mensagens diversas na parte interna da fatura, sendo que deve ser possível cadastrar no mínimo as seguintes mensagens: mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático e mensagem para ligação cortada.  
Cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.  
Alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo cliente do DEMA E, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que deve ser possível conceder o desconto aplicando no mínimo um dos seguintes critérios:

Informar um percentual de desconto de até 70 %;

Realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo do cliente;

Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar 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 deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Reenviar fatura para débito automático

Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original.

Possibilidade simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.

Permitir o cancelamento de cobrança de serviço a faturar para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E.

### **Consultas e Relatórios**

Emissão de relatório que apresente as faturas alteradas no em um determinado mês.

Emissão relatório que apresente as faturas enviadas para débito em conta.

Emissão relatório que apresente as faturas que possuem endereços alternativos.

Emissão relatório que apresente o quantitativo de faturas vencidas por dia do mês.

Emissão relatório que apresente as faturas que não tiveram cobrança do serviço de água.

### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

### **7.6 ARRECADAÇÃO**

O software de gestão comercial proposto deve disponibilizar toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador bancário conveniado, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL ARRECADAÇÃO FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Pagamentos**

Realizar agendamento de processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, onde todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal. Sendo que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, devem ser devidamente registrados na base de dados do sistema.

Possibilita no momento do processamento do pagamento de uma fatura, que também esteja associada ao outro documento de cobrança (comunicado de corte, segunda via de fatura, segunda via de fatura agrupada) a quitação automática também do outro documento.

Cadastro de agentes arrecadadores.

Cadastro de agências bancárias.

Cadastro de convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada.

Realizar o cálculo de multas e juros quando a fatura é paga após a data de vencimento.

Estornar Pagamento.

Registrar pagamento manualmente pela identificação do cliente, ou pelo sequencial do pagamento ou pelo código de barras.

Permitir tratar pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos.

Transferir Pagamento.

Cadastrar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente.

Cancelar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente.

Possibilitar liberar e bloquear os valores a compensar a débito ou a crédito dos clientes.

Liberar/Bloquear Valores a Compensar.

Processo batch que permita a definição de dia e hora para a geração e envio do arquivo no padrão Febraban, para a realização do débito em conta da fatura dos clientes do DEMA E.

##### **Fechamento Arrecadação**

Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deve apurar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados:

Quantidade e valor de documentos pendentes;

Quantidade e valor de documentos pagos;

Quantidade e valor de parcelamentos realizados;

Quantidade e valor de cancelamentos realizados;

Quantidade e valor de emissões manuais.

### **Consultas e Relatórios**

#### **Pagamentos**

Emissão de relatório demonstrando detalhadamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da sequência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a quantidade de pagamentos e valor para: pagamentos identificados, pagamentos não identificados, pagamentos com ocorrência, pagamentos identificados manualmente, registros de débito em conta.

Emissão de relatório demonstrando resumidamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da sequência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a numero da sequência do arquivo, data de geração, data de importação, data do pagamento, quantidade de pagamentos, o valor total de pagamento e valor total de tarifa bancária.

Emissão de relatório de conciliação bancária com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e sequência de arquivo bancário. Exibindo no mínimo as informações: número identificador do pagamento, data de referência do documento arrecadado, data do pagamento, data do crédito em conta do pagamento, tipo do documento, situação do pagamento, conta, valor da tarifa, valor do documento.

Emissão de relatório de extrato bancário com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e sequência de arquivo bancário no mínimo as informações: de quantidade pagamentos, valor de pagamento, valor de tarifa por origem de arrecadação (pagamento internet, pagamento caixa eletrônico, pagamento balcão e outros).

Emissão de relatório de pagamentos não identificados, com a opção de filtro para gerar a partir de uma posição de fechamento ou posição on-line, agente arrecadador e período de pagamento. Exibindo no mínimo as informações: data de pagamento e valor de pagamento.

#### **Fechamento Arrecadação**

Emissão de relatório de resumo da receita de forma analítica, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por referência mensal e categoria tarifaria do cliente (comercial, industrial, residencial, publico) no mínimo as informações: quantidade e valor de documentos pendentes, quantidade e valor de documentos pagos, quantidade e valor de parcelamentos realizados, quantidade e valor de cancelamentos realizados, quantidade e valor de emissões manuais.

Emissão de relatório de resumo da receita de faturas e cobrança diversa, com a opção de filtro por referência mensal e localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) da empresa (distrito, setor, quadra). Exibindo por referência mensal no mínimo as informações: para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de documentos pendentes, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de documentos pagos, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de parcelamentos realizados, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de cancelamentos realizados, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de emissões manuais.

Emissão de relatório de resumo de parcelamento de débito por cliente, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo no mínimo as informações: matricula do cliente, nome do cliente, data do parcelamento, valor total da divida, valor da entrada, quantidade de parcelas pendentes, valor da parcelas pendentes, quantidade total de parcelas, valor pago e valor pendente.

Emissão de relatório com o detalhamento das emissões manuais com a opção de filtro por referência mensal.

Exibindo no mínimo as informações: matrícula do cliente, nome do cliente, referencial mensal e valor da emissão manual.

Emissão de relatório de detalhamento de faturas pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as informações: data de remessa do arquivo bancário que registrou o pagamento da respectiva fatura data do crédito na conta da Cia, data que o cliente realizou o pagamento da fatura, agente arrecadador, quantidade de fatura e o valor arrecadado.

Emissão de relatório de detalhamento de pagamentos pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as informações: data de pagamento, banco, convênio, número sequencial do arquivo, tipo de pagamento (débito em conta, pagamento balcão), quantidade de pagamentos e o valor arrecadado.

Emissão de relatório de posição das contas a receber demonstrando o valor da pendência e quantidade de pendências. Sendo que os valores devem ser segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública), pendência por situação de ligação de água (ativa, cortada ramal, cortada cavalete), pendências nas faixas de dias (vencidas 1 a 30, vencidas 31 a 60 dias e acima de 61 dias). Os dados apresentados no relatório devem trazer a posição semanal e a posição do fechamento mensal da arrecadação.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

Integração com ferramenta EDI.

#### **7.7 CONTABILIDADE**

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar realizar os lançamentos contábeis de acordo com a estrutura do plano de contas definido pelo DEMA. Desta forma o software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de contabilidade totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação e de forma integrada realizar os respectivos lançamentos contábeis, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL CONTABILIDADE FUNÇÕES SUPOSTAS:**

##### **Fechamento Contábil**

Cadastro do plano de contas possibilitando cadastrar todas as contas do passivo, ativo, receitas e custos.

Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal contábil. Sendo que esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, de forma estruturada e organizada, ou seja, os múltiplos lançamentos a débito e a crédito no plano de contas cadastrado, onde a posição obtida deve ser congelada.

##### **Consultas e Relatórios**

##### **Fechamento Contábil**

Relatório Razão por Conta, com os lançamentos agrupados e totalizados por conta em ordem cronológica, permitindo a apresentação das contrapartidas aos lançamentos, que

deve apresentar a abertura de todos os lançamentos realizados em todas as contas contábeis, partindo do saldo anterior e apresentado o saldo atualizado por conta contábil.

Relatório Posição das Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição do contas a receber de todos os clientes do DEMA. Demonstrado a posição detalhada de todas as faturas pendentes para cada cliente, sendo que devem ser evidenciados: o número da fatura, a referência mensal da faturas, a data de vencimento, o valor total da fatura, o valor de juros faturados, o valor de juros a faturar, o valor de serviços, o valor parcelado, o saldo contábil e o saldo financeiro.

Gerar relatório 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;

O valor faturado no mês;

O valor pago no mês;

O valor parcelado;

O valor cancelado;

O valor devolvido;

O valor de imposto;

O valor de tarifa;

O saldo atual da conta;

Gerar Livro Diário com abertura de todos os lançamentos contábeis, demonstrando dia a dia para um determinado mês, os múltiplos lançamentos a débito e crédito de todas as contas contábeis, evidenciando o código da conta, a descrição da conta, o histórico da conta e o valor de lançamento.

Emissão de relatório de resumo de faturamento que visa demonstrar de forma consolidada os dados de faturamento apurados em um determinado mês, sendo que o relatório deve demonstrar no mínimo os seguintes dados:

g) Quantitativo de faturas emitidas, sendo que abertura do quantitativo deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: a quantidade faturas emitidas com cobrança de água, quantidade de faturas emitidas para unidades de consumo clientes DEMA que possuem hidrômetro, quantidade de faturas emitidas para unidades de consumo clientes DEMA que não possuem hidrômetro e a quantidade faturas emitidas com cobrança de esgoto.

h) Volume faturado de água em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: o volume faturado com hidrômetros, o volume faturado sem hidrômetro, o volume faturado efetivamente lido, o volume faturado pelo consumo médio, o volume faturado pelo consumo informado, o volume faturado pelo consumo médio e o volume faturado pelo consumo mínimo.

i) Volume faturado de esgoto em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública).

j) O valor de faturamento sendo que abertura do valor faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: o valor do faturamento de água com e sem hidrômetro, o valor do faturamento de esgoto, o valor de

faturamento de serviços, o valor de faturamento de multas e juros, o valor de faturamento de impostos retidos, o valor de abatimentos e descontos concedidos.

k) Apresentar o total de faturamento bruto por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);

l) Apresentar os valores de cancelamentos por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);

m) Apresentar o total de faturamento líquida por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);

n) Apresentar os valores de impostos de PIS e CONFINS a serem pagos com base no faturamento líquido.

o) Apresentar os valores de parcelamento realizados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);

Relatório de serviços faturados que visa demonstrar de forma detalhada os serviços faturados e os respectivos valores em um determinado mês, sendo que os valores dos serviços devem ser apresentados segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública).

Relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica do DEMAÉ 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, nome do cliente proprietário, CNPJ do cliente morador, CNPJ do cliente proprietário, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Integração com o Sistema de Contabilidade, através da geração de arquivo contendo os lançamentos contábeis gerados.

#### **7.8 COBRANÇA**

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar uma gestão eficiente sobre as contas a receber, e fornecer recursos para recuperação de receita, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL COBRANÇA FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Parcelamento de Débito**

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de parcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar valor mínimo para o parcelamento;

Informar número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento de débito;

Informar o percentual mínimo do valor da parcela à vista para o parcelamento de débito;

Informar o valor mínimo da parcela do parcelamento;

Informar se é obrigatório parcela à vista para o parcelamento;

Informar o número de dias máximo para o pagamento da parcela à vista do parcelamento;

Informar o número de dias para cancelamento automático, de uma antecipação de quitação de um parcelamento que não foi detectado o pagamento;

Informar o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para as unidades de consumo clientes do DEMAÉ que possuam tarifa do tipo social;

Informar o nome completo do responsável por parte do DEMAÉ, que será impresso no termo de negociação de parcelamento.

Informar o percentual de multa para parcelamento de faturas;

Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:

O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que deve compor o parcelamento de débito;

O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento;

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

Gerar cobrança das parcelas do parcelamento s serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;

Atualizar a situação da faturas adicionadas no parcelamento para parceladas;

Disponibilizar recurso para realizar parcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar parcelamentos em condições especiais fora do padrão.

Permitir realizar o cancelamento automático dos parcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo para pagamento da parcela á vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento.

Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido parcelamento, devem retornar a situação original antes da realização do parcelamento.

Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.

Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.

Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.

Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o parcelamento, quando for de fato realizado.

**Reparcelamento de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade)**

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de geração do reparcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar o percentual o mínimo que deve ter sido pago do parcelamento em aberto, para que seja permitido gerar o reparcelamento;

Informar valor mínimo para o parcelamento;

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

Informar número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);

Informar o percentual mínimo do valor da parcela á vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

Informar o percentual mínimo do valor da parcela á vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que não possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

Informar o valor mínimo por parcela do reparcelamento;

Informar se é obrigatório parcela á vista (entrada) para o reparcelamento;

Informar o número de dias máximo para o pagamento da parcela á vista do reparcelamento;

Informar o nome completo do responsável por parte do DEMAÉ, que será impresso no termo de negociação do reparcelamento.

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

Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:

Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento;

Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito;

O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento;

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

Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas

faturas do cliente;

Atualizar a situação da faturas adicionadas no reparcelamento para parceladas;

Disponibilizar recurso para realizar reparcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar reparcelamentos em condições especiais fora do padrão.

Permitir realizar a simulação de um reparcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o reparcelamento, quando for de fato realizado.

Permitir realizar o cancelamento automático dos reparcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo para pagamento da parcela á vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento.

Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido reparcelamento, devem retornar a situação original antes da realização do parcelamento.

Permitir realizar o cancelamento de um reparcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.

Permitir antecipar o pagamento de um reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.

Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do reparcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do reparcelamento negociado.

### **Cartas de Cobrança**

Disponibilizar funcionalidade para a geração de remessa de cartas de cobrança para clientes inadimplentes, respeitando os parâmetros gerais definidos, e disponibilizar opções de geração a partir da definição de no mínimo os seguintes parâmetros:

Gerar remessa de cartas de cobrança para uma unidade de consumo cliente do DEMAÉ em específico;

Gerar remessa de cartas de cobrança para intervalos de valores a serem definidos pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para intervalos de dias de vencimentos a serem definidos pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do DEMA E, pertencentes a um determinado grupo de faturamento a ser definido pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do DEMA E, pertencentes a uma determinada localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) a ser definida pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do DEMA E, que possuam faturas vencidas e com parcelas de parcelamento de débito;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do DEMA E, pertencentes a determinadas categorias de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do DEMA E, que possuam a situação da ligação de água (ativa, cortada, eliminada) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;

### **Comunicado de Corte**

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar o número mínimo de faturas vencidas para a geração do comunicado de corte;

Informar o valor mínimo da dívida para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de dias para o vencimento de um comunicado de corte gerado;

Informar qual a mensagem deve ser impressa no comunicado de corte;

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes com faturas pendentes, que possuam nas respectivas faturas parcelas de parcelamento de débito, possibilitando dar um tratamento diferenciado para alguns parâmetros de geração de comunicado de corte, para esse casos. De esta forma possibilitar ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar o número mínimo de faturas vencidas para a geração do comunicado de corte;

Informar o valor mínimo da dívida para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração do comunicado de corte;

Disponibilizar processo para a geração dos comunicados de cortes respeitando os parâmetros de geração definidos, para as faturas pendentes que possuam parcelas de parcelamento de débito, e os parâmetros definidos para as faturas que não possuam parcelas de parcelamento de débito. Sendo que o processo deve estar apto para ser gerado, a partir da execução do processo de geração de massa de leitura par um determinado grupo de faturamento já previsto no módulo de medição, pois os comunicados de corte devem ser gerados no momento em que os dados são preparados para o envio ao campo, visando a realização das leituras, pois os mesmos devem ser impressos no coletor de dados, como já previsto no sistema de leitura e emissão simultânea.

Permitir alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a alteração realizada no comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Permitir cancelar o comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a cancelamento do comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Ordem de Serviço de Corte**

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de ordem de serviço de corte para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar a ordenação da geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível ordenar por no mínimo (localização ou data de expiração do aviso de corte ou ainda valor total do aviso de corte);

Informar a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas;

Informar o valor mínimo do comunicado de corte para que seja gerado a ordem de serviço de corte;

Informar para que código do serviço deve ser gerada a ordem de corte;

Informar a mensagem de notificação que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

Permitir ao usuário definir os dias da semana e respectivos horários que deseja gerar as ordens de corte.

Possibilitar bloquear a geração da ordem de corte ou comunicado de corte para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio da geração da ordem de corte ou comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Consultas e Relatórios**

##### **Parcelamento de Débito**

Emissão do termo de negociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o parcelamento é gerado.

Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que parcelamento de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN.

Possibilita visualizar todos os dados de um parcelamento gerado

##### **Reparcelamento de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade)**

Emissão do termo de negociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o reparcelamento é gerado.

Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que o reparcelamento de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN

Possibilita visualizar todos os dados de um reparcelamento gerado.

##### **Cartas de Cobrança**

Geração de arquivo txt para as remessas de cartas de cobrança geradas, possibilitando sua impressão das cartas em gráfica especializada.

Disponibiliza funcionalidade para o acompanhamento das remessas de cartas de cobranças geradas, possibilitando visualizar quais os parâmetros definidos no momento da geração e manipular o arquivo de impressão gerado.

##### **Comunicado de Corte**

Emissão de relatório de comunicados de corte emitidos em um determinado período.

##### **Ordem de Serviço de Corte**

Impressão de ordem de corte gerada.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

Integração com o Sistema da CDL Câmara de Dirigentes Lojistas.

#### **7.9 OPERACIONAL**

O software de gestão comercial proposto visando à boa qualidade no atendimento deve contemplar todos os procedimentos e controles necessários a execução dos serviços prestados pelo DEMA, registrando toda movimentação das solicitações de serviço de campo e serviços administrativos, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL OPERACIONAL FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Ordem de Serviços**

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando realizar o cadastro de serviços, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar a Descrição do Serviço;

Informar o Código do Serviço;

Informar o Grupo do Serviço;

Informar o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);

Informar o tipo de unidade de medida para o serviço;

Informar o setor de controle de execução do serviço;

Informar o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço; Informar a necessidade de

cobrança de juros para o serviço;

Informar se existe incidência de imposto para o serviço;

Informar se existe cobrança de parcela a vista para o serviço;

Informar o percentual mínimo da parcela á vista para o serviço;

Informar o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;

Informar o número de prioridade para execução do serviço;

Informar a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;

Informar o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;

Possibilidade de informar até três modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;

Informar a rubrica contábil para o serviço;

Informar se na abertura do serviço deve ser gerado algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.

##### **Cadastro de materiais**

Cadastro de unidades de medidas dos materiais

Cadastro de setores de execução de serviço.

Cadastro de notificação de email, sendo possível definir para quais serviços devem ser enviados emails no momento da abertura da ordem de serviço, sendo possível definir quais serão os destinatários dos emails por serviço.

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 deve 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.

Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes do DEMA E. Procurando disponibilizar um conjunto de funcionalidades

para realizar todo o controle desde o momento em que a mesma foi gerada até o momento em que será encerrada, sendo que a execução deverá ser flexível e parametrizada, para que, tanto a operacionalização quanto o gerenciamento dos serviços sejam executados pelos próprios usuários, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento. Sendo que o desenho abaixo representa a atual fluxo de solicitação e execução de serviços do DEMA E:

Realizar abertura da ordem de serviço,

Realizar programação da execução da ordem de serviço,

Realizar encerramento da ordem de serviço,

Solicitar dados específicos do serviço a ser encerrado,

Lançar serviços a serem faturados,

Gravar ordem de serviço,

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.

Disponibilizando recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de controle de estoque da DEMA E os materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits.

Possibilidade de definir que no momento da abertura de uma ordem cadastrar desdobramento de serviços.

Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade desejada, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura de re-serviços.

Fornecer recurso para que as ordens de serviços referentes a serviços definidos pela DEMA E fiquem suspensas para controle no momento de sua abertura, para posterior aprovação do responsável, ou seja, deve disponibilizar uma funcionalidade que permita a liberação ou a não liberação de determinados serviços que foram definidos que devem ser aprovados para posterior execução.

Fornecer recurso para que toda ordem de serviço possa ser desdobrada em nova solicitação para que a solicitação seja atendida na sua integridade, ou a solicitação pode ser cancelada caso tenha sido gerada indevidamente;

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.

Disponibilizar funcionalidade para realizar a programação da execução da ordem de serviço, possibilitando definir qual equipe ou funcionário será responsável pela execução do serviço.

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

Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes.

Permitir a postergação da execução de uma ordem de serviço.

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

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

Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo clientes do

DEMAE, 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.

### **Hidrômetros**

Cadastro de capacidade hidrômetro

Cadastro de modelo de hidrômetro

Cadastro de marca de hidrômetro

Cadastro de diâmetro de cavalete de hidrômetro

Disponibilizar funcionalidade para controlar e manter um cadastro de hidrômetros

Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.

Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em determinadas unidades de consumo clientes do DEMA E, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

### **Gerenciar Execução de Corte Ligação de Água**

Possibilitar registrar a execução de corte na fita de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, atualizando a situação da ligação de água para cortada na fita e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte na fita realizado, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução de corte no cavalete de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, atualizando a situação da ligação de água para cortada no cavalete e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no cavalete realizado, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução de corte no ramal de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, atualizando a situação da ligação de água para cortada no ramal e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no ramal realizado, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, atualizando a situação da ligação de água para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de água, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução da religação de corte na fita para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que possua a situação da ligação de água como cortada na fita. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte na fita realizado, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução da religação de corte no cavalete para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que possua a situação da ligação de água como cortada no cavalete. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no cavalete realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução da religação de corte no ramal para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que possua a situação da ligação de água como cortada no ramal. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no ramal realizado, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução da religação ligação suprimida para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que possua a situação da ligação de água como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Gerenciar Execução de Corte Ligação de Esgoto**

Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de esgoto uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, atualizando a situação da ligação de esgoto para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de esgoto, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto suprimida para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA E, que possua a situação da ligação de esgoto como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de esgoto para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Equipe**

Cadastro de equipe executora de serviços

Cadastro de membro de equipes

#### **Empreiteira Prestadora de Serviço**

Cadastro de empreiteira

Cadastro de funcionários de empreiteira

Cadastro de contrato de empreiteiras, sendo ser possível cadastrar até dois tipos de contratos, os contratos que possuem valores unitários por serviço executado e os contratos que possuem valor global. Também deve ser possível definir tipos de penalidades a ser aplicada nos contratos, para os serviços executados fora do prazo,

sendo possível definir no mínimo até dois tipos de penalidades: penalidades por dia de atraso ou penalidade fixas independente da quantidade de dias de atraso.

Cadastro de penalidades a serem aplicadas em contratos de empreiteiras, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir percentual de penalidades por faixas de dias de atraso de execução de serviço, exemplo: definir que para serviços com até 30 dias de atraso de execução a penalidade será 10% por dia de atraso e acima de 30 dias de atraso a penalidade será de 05%.

Disponibilizar funcionalidade que realize o cálculo automático das penalidades previstas em contrato, conforme tipo de contrato e penalidade cadastrada para determinada empreiteira,

a serem aplicadas para os serviços executados que não cumprirem o prazo máximo de execução.

Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem pagos as empreiteiras, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem pagos por serviço executado.

Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal dos serviços executados. Sendo que esse processo, deve apurar todos os serviços executados por uma determinada empreiteira no mês, e realizar os cálculos dos valores a serem pagos a empreiteira conforme tabela tarifária de serviços vigente, onde a posição obtida deve ser congelada.

Disponibilizar uma funcionalidade que possibilite isentar determinado serviço executado fora de prazo de multa por execução fora do prazo.

#### **Pesquisa de Satisfação de Clientes Serviços Executados**

Cadastro de questionário para a pesquisa de satisfação podendo definir perguntas com respostas de múltipla escolha.

Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário, que realize a geração de pesquisas de satisfação para determinados grupos de serviços executados. Sendo que a quantidade de pesquisas a serem geradas, deve respeitar o percentual de serviços executados a ser definido pelo usuário no momento da geração das pesquisas.

Fornecer recurso que permita ao usuário realizar as pesquisas de satisfação geradas, aplicando ao cliente o questionário de pesquisa cadastrado. Sendo que os dados de resposta do questionário obtidos junto ao cliente, devem ser registrados e associados ao serviço executado, pois a pesquisa sempre será em cima de um serviço executado.

#### **Consultas e Relatórios**

##### **Ordem de Serviço**

Emissão de relatório de acompanhamento de ordens de serviço referentes à corte gerados.

Emissão de relatório de controle de ordens de serviços emitidas por dia.

Emissão de relatório de ordens de serviço de acompanhamento, de ordens de serviço com prazo de execução excedido.

Emissão de relatórios de ordens de serviço programadas não executadas

Emissão de relatório de ordens de serviço geradas que demonstre por serviço a quantidade de ordens de serviços geradas por situação (pendentes, programadas, executadas).

Emissão de relatório que apresente a quantidade de ordens de serviço geradas por tipo de atendimento (geradas automaticamente pelo sistema, atendimento no balcão, atendimento no call Center, fax, email).

Emissão de relatório que apresente o prazo médio para a execução de serviços.

Emissão de relatório de materiais utilizados em serviços.

Emissão de relatório de serviços executados que foram gerados a partir de uma ocorrência de leitura constada em campo.

##### **Gerenciar Execução de Corte Ligação de Água**

Emissão de relatório de unidades de consumo cortadas que não foi gerado religação.

##### **Gerenciar Execução de Corte Ligação de Esgoto**

Emissão de formulário de vistoria de irregularidade de ligação de esgoto

##### **Empreiteira Prestadora de Serviço**

Emissão relatório de medição de serviço executado por empreiteira, visando apresentar os valores a serem pagos por serviço executado para uma determinada empreiteira, também deve apresentar os valores de penalidades a serem aplicadas para os serviços executados

fora do prazo, de acordo com as cláusulas de penalidades previstas no contrato da respectiva empreiteira.

#### **Pesquisa de Satisfação de Clientes Serviços Executados**

Emissão de relatório que apresente o resultado das respostas das pesquisas de satisfação realizadas em um determinado período, possibilitando visualizar os dados em gráficos por questionamento.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e Excel.

Integração com o Sistema de Estoque.

#### **7.9 ATENDIMENTO**

O software de gestão comercial proposto deve possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos on-line aos consumidores, tendo como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

#### **REQUISITO FUNCIONAL ATENDIMENTO FUNÇÕES SUPORTADAS:**

##### **Unidade de Consumo - Acesso**

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.

Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMAÉ, digitando o número da matrícula (identificador) ou fazendo uma pesquisa da unidade utilizando os filtros de busca: Logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) ou Hidrômetro.

Possuir no cadastro de órgão centralizador 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.

Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc. Para as unidades de consumo clientes do DEMAÉ.

Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMAÉ, digitando o número da matrícula (identificador) ou fazendo uma pesquisa da unidade utilizando os filtros de busca: Logradouro, Cep, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) ou Hidrômetro.

##### **Unidade de Consumo – Faturas**

Permitir pesquisar faturas para uma determinada unidade de consumo por situação:

Quitada – Mostra somente as faturas que estão quitadas.

Cancelada – Mostra somente as faturas que por algum motivo foram canceladas.

Em Alteração – Mostra somente as faturas que estão em alteração.

Em Processo Adm. – Mostra somente as faturas que encontram-se em processo administrativo.

Parcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um parcelamento.

Canc. Referência – Mostra todas as faturas que foram canceladas dentro do mês de referência de faturamento.

Em Processo Judicial – Mostra todas as faturas que estão aguardando resposta da justiça.

Aguardando Pagamento – Mostra todas as faturas que estão aguardando confirmação do pagamento (via banco);

Reparcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um parcelamento.

Cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo cliente do DEMA, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que deve ser possível conceder o desconto aplicando no mínimo um dos seguintes critérios:

Informar um percentual de desconto de até 70 %;

Realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo do cliente;

Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilitar 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 deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

Emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever

a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Reenviar fatura para débito automático

Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original

Possibilidade simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.

Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA.

Possibilidade de 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 deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial o administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Unidade de Consumo – Dados Cadastrais**

Possibilidade de alterar os dados cadastrais do cliente, permitindo trocar o cliente morador ou proprietário da unidade de consumo ou ainda atualizar os dados cadastrais de um morador ou proprietário. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca do morador ou proprietário, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo, possibilitando trocar endereços, alterar, incluir ou excluir (endereço físico principal, endereço físico secundário e endereço alternativo). Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do endereço, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de água, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de esgoto, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar os dados da localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) da unidade de consumo.

Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da localização, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar os seguintes dados comerciais da unidade de consumo:

Atualizar o Número Inscrição Imobiliária;

Atualizar a Situação da Edificação (Construído, Em Demolição, Obra em Andamento, Não Construído, Casa

Abandonada Obra Paralisada, Não Edificável)

Atualizar a Área Construída;

Atualizar o Número de Moradores;

Atualizar se existe o algum tipo de fonte própria (Subterrânea, Superficial, Água de Chuva, Caminhão Pipa)

Atualizar a Pavimentação da Rua;

Atualizar a Pavimentação do Passeio

Atualizar Possui Caixa de Água (Sim/Não)

Atualizar Possui Cisterna (Sim/Não)

Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados comerciais da unidade de consumo, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Unidade de Consumo – Dados de Faturamento**

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

Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados de categoria de tarifa, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar o número de tomadas de consumo, da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do número de tomadas, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar a categoria de tarifa principal de uma unidade que possua categoria de tarifa mista exemplo: 02 economias residenciais e 01 economia comercial. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização da categoria de tarifa principal, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de 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. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização ou cadastro de dia de vencimento alternativo, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de centralizar a unidade de consumo em órgão centralizador previamente cadastrado. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a centralização da unidade, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de atualizar a permissão para gerar comunicado de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização de permissão de geração comunicado e ordem de corte para a unidade de consumo, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Unidade de Consumo – Ordem de Serviço**

Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo.

Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo.

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

Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

Possibilidade de 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.

Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo 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 (data/hora início, data/hora fim);

Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim);

Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim);

Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem);

Informar materiais utilizados;

Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;

Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;

Possibilidade de liberar para execução uma ordem de serviço que esteja suspensa.

Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.

Possibilidade de o usuário realizar o upload de fotos e anexar as mesmas a uma determinada ordem de serviço gravada.

Possibilidade de atualizar os materiais que foram utilizados e registrados na ordem de serviço.

Possibilidade de enviar por email uma ordem de serviço gerada.

### **Unidade de Consumo – Parcelamento de Débito**

Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:

O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que deve compor o parcelamento de débito;

O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento;

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

Gerar cobrança das parcelas do parcelamento s serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;

Atualizar a situação da faturas adicionadas no parcelamento para parceladas;

Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.

Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.

Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.

Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o parcelamento, quando for de fato realizado.

Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:

Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento;  
Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito;  
O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento;  
Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;  
Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;  
Atualizar a situação da faturas adicionadas no reparcelamento para parceladas;

#### **Unidade de Consumo – Comunicado de Corte**

Possibilidade de alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de data do comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Possibilidade de cancelar o comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o cancelamento de comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

#### **Clientes Eventuais – Cadastro**

Possibilidade de cadastrar clientes que não são considerados unidades de consumo, porém eventualmente contratam serviços do DEMAÉ como, por exemplo: clientes que contratam caminhão pipa, clientes com ligações temporárias tais como parques e circos etc. Possibilitando cadastrar no mínimo os seguintes dados: Razão Social, CNPJ, Representante Legal, Endereço, Tipo Cliente (Parque, Circo, Evento etc.)

Possuir no cadastro de clientes eventuais um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente eventual cadastrado.

#### **Clientes Eventuais – Ordem de Serviço**

Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes eventuais.

Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado cliente eventual.

Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para cliente eventual, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.

Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para cliente eventual e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

Possibilidade de 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.

Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo 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 (data/hora início, data/hora fim);  
Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim);  
Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim);  
Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem);  
Informar materiais utilizados;  
Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;  
Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;  
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.

### **Logradouro – Ordem de Serviço**

Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros.

Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado logradouro.

Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para logradouro, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.

Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para logradouro e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

Possibilidade de 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.

Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo 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 (data/hora início, data/hora fim);

Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim);

Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim);

Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem);

Informar materiais utilizados;

Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado;

Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;

Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços de logradouro que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.

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.

### **Registro de Atendimento**

Possuir funcionalidade que permite realizar o registro de todos os atendimentos efetuados, registrando todas as

telas acessadas pelo atendente no momento do atendimento e gerar um protocolo de atendimento, sendo possível identificar qual foi o tipo de atendimento balcão ou via call Center,

Possuir funcionalidade que não permita o atendente iniciar um novo atendimento se o atendimento anterior não for finalizado, ou seja, todos os atendimentos devem ser finalizados, e no momento da finalização deve possibilitar ao atendente informar qual o objetivo do atendimento (sugestões, reclamações, solicitações, etc).

#### **Consultas e Relatórios Unidade de Consumo - Faturas**

Disponibilizar consulta que demonstre os dados de uma fatura gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

**a)** Dados de Faturamento: (Data de Vencimento Fatura – Última data para pagamento da fatura, Valor Total (R\$), Valor que o consumidor deve pagar referente aos serviços contidos na fatura (água, esgoto, taxas, etc.), Referência, Grupo de Faturamento, Consumo, Consumo Médio, Consumo Faturado, Consumo Diário, Quantidade Dias Faturado, Tipo de Faturamento (Consumo Lido, Consumo Mínimo, Consumo Médio, Consumo Informado), Leituras)

**b)** Dados de Débito em Conta: para as unidades de consumo optantes pelo débito em conta exibir as informações bancárias com os dados de cadastro de débito automático da unidade de consumo, e as informações do Arquivo de envio bancário com os dados de débito em conta.

**c)** Rateio Consumo: apresentar de forma detalhada a distribuição do valor de consumo e valor a pagar da fatura, considerando a categoria, o tipo de tarifa e a quantidade de economias da unidade de consumo.

**d)** Histórico Consumo: apresentar o histórico de consumo dos últimos 06 meses com seus valores de consumo faturado, bem como, o Tipo do cálculo do consumo.

**e)** Tabela Tarifária: apresentar a tabela tarifária vigente, utilizada para calcular a fatura da unidade.

**f)** Serviços Faturados: apresentar o resumo de todos os componentes faturados (faturamento de água, faturamento de esgoto, devoluções, impostos e diversos serviços operacionais e comerciais) que compõe os valores da respectiva fatura.

**g)** Pagamentos: para faturas com a situação de quitada apresentar as informações do pagamento da fatura

#### **Unidade de Consumo - Hidrômetro**

Disponibilizar consulta que apresente todo o histórico de movimentação de hidrômetros instalados e retirados de uma determinada unidade de consumo cliente do DEMA, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

Nr. Hidrômetro, Data Instalação, Leitura Instalação, Data Retirada, Leitura Retirada, Motivo Retirada.

#### **Unidade de Consumo – Ordem de Serviço**

Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para uma determinada unidade de consumo, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo).

Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

g) Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.

h) Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de

Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)

i) Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento): Valor do Serviço (R\$) / Valor da Parcela a Vista (R\$) / Valor a Parcelar (R\$) / O Valor das Parcelas (R\$) / Valor Total (R\$).

j) Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).

k) Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.

Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

Permitir para todos os tipos de ordem de serviço de alteração de fatura pendente, gerar uma carta resposta com o parecer informando a unidade de consumo cliente do DEMA se a alteração será deferida ou indeferida e o respectivo motivo.

Permitir gerar o termo de solicitação de serviço, conforme layouts e dados cadastrados e configurados previamente pelo usuário, para o serviço da respectiva ordem de serviço.

#### **Unidade de Consumo – Leituras e Consumos**

Permitir visualizar os dados de histórico de leitura e consumo para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar mensalmente no mínimo os seguintes dados:

Referência mensal, Data da leitura, Leitura lida, Ocorrência da leitura, Consumo lido, Consumo faturado, Tipo consumo faturado (lido, médio, mínimo), Média mensal de consumo faturado, Informar se a ligação está cortada,

Informar as leituras intermediárias para os casos houveram troca ou instalação de hidrômetro.

Permitir visualizar os dados da crítica de leitura para as leituras que caíram na crítica.

Permitir imprimir histórico de leituras e consumos de uma determinada unidade de consumo.

#### **Unidade de Consumo – Parcelamento de Débito**

Permitir consulta ao histórico de parcelamentos realizados para unidade de consumo.

Permitir visualização dos dados do parcelamento (número de parcelas, valores (R\$), faturas que fazem parte do parcelamento, datas etc.);

Emitir documentos gerados referentes ao parcelamento de débito (documento da parcela á vista e termo de negociação de parcelamento);

#### **Unidade de Consumo – Segunda Via de Fatura**

Permitir visualização dos dados da segunda via de fatura gerada.

Emitir segunda via de fatura.

Emitir segunda via de fatura agrupada.

#### **Unidade de Consumo – Serviços Faturados**

Permitir visualização dos serviços já faturados e os serviços a serem faturados para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar a descrição, valor e número de parcelas dos respectivos serviços.

#### **Unidade de Consumo – Comunicado de Corte**

Permitir visualização os comunicados de corte emitidos para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados: Código do Documento, Data Emissão, Valor Total, Situação, Faturas que Compõem o Comunicado.

#### **Clientes Eventuais – Ordem de Serviço**

Permitir visualização dos dados de cobrança de serviços prestados para cliente eventuais.

Permitir emitir documento de cobrança para serviços prestados para clientes eventuais.

Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado cliente eventual, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo)

Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado cliente eventual, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

**k)** Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.

**l)** Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)

**m)** Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento): Valor do Serviço (R\$).

**n)** Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do

Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).

**o)** Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.

Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço de cliente eventual, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

#### **Logradouro – Ordem de Serviço**

Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado logradouro, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo)

Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado logradouro, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

a) Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.

b) Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)

c) Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de

Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).  
Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço de logradouro, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

#### **Órgão Centralizador – Cadastro**

Permitir visualizar os dados cadastrais de um determinado órgão centralizador, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

Código, Nome, Endereço, Número do Grupo Faturamento, Dia de Vencimento da Fatura Tipo de Entrega e Emissão Fatura (se deve ser através do órgão centralizador ou na unidade vinculada ao órgão)

Permitir visualizar as unidades de consumo centralizadas ao respectivo órgão centralizador.

Permitir visualizar as faturas emitidas para o órgão centralizador.

#### **Pesquisas Gerais**

Permitir pesquisar documentos de cobranças emitidos através de número de identificação.

Permitir pesquisar a posição atualizada do cronograma de faturamento

Permitir pesquisar os valores vigentes para as tarifas de água e esgoto por faixa de consumo.

Permitir pesquisar os valores de faturamento vigentes para os serviços cadastrados.

#### **Registro de Atendimento**

Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o quantitativo de atendimentos realizados pelo call center e atendimento balcão, demonstrando no mínimo os seguintes dados:

Quantidade de atendimentos realizados que geraram solicitação de serviço e respectivos tipos de serviço;

Quantidade de atendimentos referente a reclamações recebidas e respectivos tipos de reclamações;

Quantidade de atendimentos referentes as solicitações de informações e respectivos tipos de informações

solicitadas;

Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a consumo alto atendidos pelo call center e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.

Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a falta de água atendidos pelo call center e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.

#### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc. Para as unidades de consumo clientes do DEMA E.

#### **7.10 SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (BUSINESS INTELLIGENCE)**

O software de gestão comercial proposto, utilizando os conceitos mais avançados de BI (Business Intelligence) na filosofia OLAP, conceitos de fatos, dimensões e medidas, para

propiciar acesso a dados resumidos de forma rápida e em grande quantidade, através de técnicas especializadas de indexação, todas as informações gerenciais devem ser dispostas ao usuário final através de cubos gerenciais gráficos, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

### **REQUISITO FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (*BUSINESS INTELLIGENCE*)**

#### **FUNÇÕES SUPORTADAS:**

Disponibiliza o cubo gerencial com a posição do fechamento da arrecadação, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas, onde os cubos podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência Fatura, Categoria de Tarifa, Data da Situação da Fatura, Data de Vencimento da Fatura, Grupo de Faturamento, Localização (ponto geográfico), Situação Ligação Água, Situação da Fatura e Unidade de Consumo. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Faturas e Valor das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial com a posição do fechamento do faturamento, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência Mensal de Faturamento, Categoria de Tarifa, Classe do Consumidor, Grupo de Faturamento, Hidrômetro, Localização (ponto geográfico), Tipo de Consumo Faturado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo:

Quantidade de Faturas Emitidas, Quantidade de Economias Faturadas, Quantidade de Faturas Emitidas com Cobrança de Água,

Quantidade de Faturas Emitidas com Cobrança de Esgoto, Quantidade de Faturas Emitidas com Serviços Faturados, Valor Faturado de Água, Valor Faturado de Esgoto, Valor Faturado de Serviços, Valor Faturado de Juros/Multa, Valor Deduzido de Impostos, Valor de Devoluções, Valor de Descontos Concedidos por Vazamento,

Volume Faturado em Metros Cúbicos, Valor Faturado de Juros de Parcelamento de Débito, e Valor Total das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para a posição do cadastro comercial, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas, onde os cubos podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Situação Ligação Esgoto, Situação Ligação Água, Matrícula da Unidade de Consumo, Atividade Econômica, Categoria de Tarifa, Categoria Tarifa Principal da Unidade de Consumo, Classe do Consumidor, Dados Hidrômetro, Data Ligação de Esgoto, Data Ligação Água, Grupo Faturamento, Localização (ponto geográfico), Logradouro, Referência Mensal, Tipo de Cobrança e Tipo de Tarifa . Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Unidades de Consumo. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os lançamentos contábeis, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Contas Contábeis do Passivo e Ativo do Plano de Contas. Sendo

que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Valor do Lançamento a Crédito e a Débito. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os pagamentos efetuados pelas unidades de consumo clientes do DEMA, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Agência, Tipo de

Arquivo (Débito em Conta, Pagamento em Balcão, Depósito Bancário), Tipo de Documento, Situação do Pagamento, Ocorrência Pagamento, Data de Pagamento. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Pagamento, Valor Pago, Valor Documento. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para o acompanhamento das pendências, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Referência Mensal, Grupo Faturamento, Localização (ponto geográfico), Categoria de Tarifa, Classe do Consumidor, Indicação de Possuir Parcela de Parcelamento de Débito, Matrícula da Unidade de Consumo, Situação Ligação Água, Data de Vencimento da Fatura. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Faturas Pendentes, Valor Total das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os serviços executados, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Data Execução da Ordem de Serviço, Código e Descrição do

Serviço, Data de Encerramento da Ordem de Serviço, Data de Gravação da Ordem de Serviço, Equipe Executora, Funcionário Executor, Logradouro, Referência Mensal da Execução, Setor Execução e Unidade de Medida do Serviço Executado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Protocolos Executados, Tempo Total de Execução. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para o parque de hidrômetros, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Marca, Capacidade, Diâmetro, Tipo Hidrômetro, Situação Hidrômetro, Ano de Fabricação, Data de Instalação, Número do Hidrômetro, Localização Instalação (ponto geográfico), Unidade de Consumo Hidrômetro Instalado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Hidrômetros. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Possibilitar ao usuário criar sua visão para um determinado cubo gerencial, salvar a mesma, visando sua reutilização e somente podendo ser utilizada pelo próprio usuário que a criou.

### **Consultas e Relatórios**

Permite imprimir os cubos gerados.

### **REQUISITOS ESPECIAIS:**

A ferramenta de BI disponibiliza recursos de *drill member*, *drill position*, *drill through*, *drill replace*.

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

## **8. MÓDULO DE MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO EM CAMPO (PDA)**

O software de gestão comercial proposto deve possuir um conjunto de funcionalidades que proporcione o DEMA, encaminhar as ordens de serviço a serem executadas eletronicamente para as equipes de campo que estarão munidas de dispositivo móveis (PDA/Smartphones), com as características técnicas e operacionais descritas a seguir:

Processador 416 mhz

Memória Capacidade de 64 mb

Display LCD TFT / 3 polegadas 65.536 cores

Teclado Teclas de função e direcionais;

Sistema Operacional Microsoft Windows Mobile 6.0

Interface USB, Bluetooth, Serial, Infra Vermelho, WIRELESS

GSM / GPRS

Alimentação Fonte 110 / 220v – Chaveamento Automático (bivolt).

Bateria Bateria Recarregável - Bateria de Lítio-Íon

Especificações Largura 71 mm / Altura 118 mm / Profundidade 18 mm

Peso 179 g

Desta forma o software de gestão comercial proposto, deve possuir um módulo aplicativo de monitoramento e execução de ordem de serviço apto para ser executado em dispositivos móveis PDA (Assistente Digital Pessoal) ou Smartphones, totalmente integrado ao software de gestão comercial, composto obrigatoriamente pelas seguintes funcionalidades:

8.1 Garantir o acesso ao sistema para os integrantes da equipe, somente após validar login e a senha. Desta forma, disponibilizar uma interface para efetuar login e senha.

8.2 Disponibilizar funcionalidade para conectar através do PDA/Smartphones via GPRS, ao software de gestão comercial, visando obter os serviços programados para execução, para o integrante da equipe de campo, logado no sistema do PDA/Smartphones. Sendo que deve ser possível aos integrantes da equipe de campo, estando os mesmos em qualquer localidade do DEMA, a partir do módulo aplicativo executado através do PDA/Smartphones, obter os serviços que devem ser executados, visando otimizar a logística de execução dos serviços de campo.

Disponibilizar a funcionalidade que possibilite as equipes de campo, para todas as ordens de serviço, recebidas para execução a partir do PDA/Smartphones, obter e registrar no mínimo as seguintes informações:

8.3 Dados do veículo: placa do veículo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;

8.4 Tempo de deslocamento: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;

8.5 Materiais: possibilitar registrar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço sua respectiva quantidade e unidade de medida;

8.6 Fotos: possibilitar registrar fotos do local onde será executado o serviço, possibilitando registrar através de fotos o antes da execução do serviço e após a execução do serviço, associando automaticamente todas as fotos a respectiva ordem de serviço.

8.7 Tempo de execução: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de execução de um determinado serviço;

8.8 Disponibilizar funcionalidade que permita a equipe de campo, informar a paralisação da execução de um determinado serviço, onde deve ser registrado o motivo da paralisação e a informação ser enviado de forma automática via GPRS, para o sistema de gestão comercial instalado na sede do DEMA;

8.9 O aplicativo do PDA/Smartphones deve possuir uma funcionalidade, que possibilite a conexão via GPRS em tempo real em intervalos de tempo não superiores há 10 minutos, com o software de gestão comercial instalado no servidor central do DEMA E, tendo com o objetivo enviar no mínimo as seguintes informações:

a) Status dos serviços enviados para equipe, a partir do seu respectivo PDA/Smartphones (informando se a equipe está se deslocando para executar o serviço, ou se já está no local, ou se já iniciou a execução do serviço ou ainda se o serviço já está executado;

b) Todos os dados informados pela equipe e registrados para a ordem de serviço, referente a:

Dados do veículo: placa do veículo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;

Tempo de deslocamento: enviar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;

Materiais: enviar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço sua respectiva quantidade e unidade de medida;

Fotos: as fotos registradas; Tempos de execução, deslocamento e paralisação

#### **8.2.1– Requisitos de Performance**

Como forma de garantir o perfeito funcionamento do sistema, a licitante deverá obrigatoriamente assegurar que o sistema ofertado funcionará nos padrões de qualidade e performance definidos pelo DEMA E, sendo que os indicadores operacionais básicos são:

8.2.1.1 O tempo de resposta para processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 25.000 consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 30 usuários, tomando-se como base uma comunicação remota através de redes de longa distância: internet, MPLS, Frame Relay, Ponto a Ponto ou outro tipo de tecnologia de comunicação entre o computador cliente e o computador servidor não poderá ser superior a dez segundos;

8.2.1.2 O tempo máximo permitido para processamento batch de um faturamento, compreendendo os processos de validação de leituras, cálculo dos consumos e dos valores financeiros, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão (faturas e demais relatórios), para um volume de 25.000 (vinte e cinco mil) consumidores em um mesmo processamento, deverá ser no máximo de 45 minutos. A base de dados deve ser a mesma do item anterior;

8.2.1.3 O tempo máximo permitido para processamento batch de uma arrecadação, compreendendo os processos de validação dos movimentos de pagamentos, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro e demais, para um volume de 10.00 (dez mil) pagamentos em um mesmo processamento deve ser no máximo de 20 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores e os registros deverão ser selecionados de forma aleatória abrangendo toda a base de dados;

8.2.1.4 O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento de faturamento, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 15 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores;

8.2.1.5 O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento da arrecadação, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 01 hora. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores.

## **9. MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL**

A licitante será responsável pelas manutenções evolutivas, corretivas e legais a serem realizadas no software de gestão comercial. Sendo que a licitante deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada, durante a vigência do contrato, visando realizar as manutenções evolutivas, corretivas e de âmbito legal no sistema.

**9.1** Entende-se por **manutenção corretiva**, o suporte técnico para a realização de ajustes e correções nas funcionalidades pertencentes ao software, durante o prazo de vigência do contrato. A licitante deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados, compreendendo no mínimo:

- a) Garantir a atualização de versão do Sistema de Gestão Comercial;
- b) Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet (e-mail ou via WEB), sem custos adicionais;
- c) Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pelos problemas do Sistema proposto, em caso de indisponibilidade do sistema oferecido pela licitante;
- d) O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;
- e) Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 4 níveis de severidade:

Severidade 1 - Parada total do sistema.

Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;

Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade.

Severidade 4 - Sem perda de funcionalidade, tipo problema de documentação.

- f) Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir:

Requisitos de SLA (Service Level Agreement)

Níveis de Severidade

Tempo de Resposta ao chamado técnico

Tempo de apresentação da solução do problema

Nível 1 Até 60 minutos Até 240 minutos

Nível 2 Até 60 minutos Até 240 minutos

Nível 3 Até 4 horas Até 48 horas

Nível 4 Até 24 horas Até 80 horas

A classificação dos níveis de severidade será atribuída pelo DEMAÉ, no momento de sua abertura do chamado, podendo ser alterada de comum acordo entre a Contratada e a DEMAÉ. Os tempos serão contabilizados levando em conta dias úteis de trabalho e horário comercial das 08:00 hrs às 18:00 hrs.

**9.2** Entende-se por **manutenção legal** o desenvolvimento ou a alteração de funcionalidades no sistema que virem a surgir por necessidade legal advinda de eventuais mudanças na legislação tributária, fiscal, orçamentária, entre outras previstas em lei, devendo ser realizado pela licitante sem a qualquer ônus para o DEMAÉ, pois o seu custo já deve estar previsto pela licitante na composição dos valores do contrato de manutenção.

**9.3** Entende-se por **manutenção evolutiva** o desenvolvimento de novas funcionalidades que deverão ser agregadas ao software mediante necessidades colocadas pelo DEMAÉ. Sendo que esses desenvolvimentos não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e seus custos devem ser pagos pelo DEMAÉ

## **10 REQUISITOS OBRIGATÓRIOS APRESENTAR NO MOMENTO DO PREGÃO OU NO PRAZO MAXIMO DE 30 DIAS**

- 10.1 Modulo de Ordem de Serviço PDA/Smartphones e suas funcionalidades;
- 10.2 Modulo de Coleta de leitura e Emissão simultânea de faturas;
- 10.3 Modulo de Atendimento WEB - Agencia Virtual e suas funcionalidades;
- 10.4 Modulo de Auto Atendimento (totens) e suas funcionalidades;
- 10.5 Modulo de Agente de Arrecadação (Frente de Caixa / POS) e suas funcionalidades;

**ANEXO II**  
**PROPOSTA TÉCNICA**  
**FORMULÁRIO DE PONTUAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA**

A proponente deverá preencher a Tabela de Pontuação Técnica abaixo, com as notas obtidas em cada um dos quesitos dispostos neste anexo. Os valores lançados serão objeto de análise para ratificação pelo DEMAÉ– Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Água Boa, sendo comprovados pela Comissão de Licitações. Se os valores e as informações, quando requeridos para comprovação pelo DEMAÉ– Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Água Boa, não forem devidamente comprovados, acarretará ao proponente a nota mínima ao item respectivo podendo ainda, dependendo do item, acarretar a desclassificação.

Método de comprovação:

Declaração - Clientes – Declaração expressa de Prefeituras/Autarquias ativas do Licitante, assinadas por um representante legal do órgão conforme anexo modelo.

Declaração - Licitante – Declaração da empresa licitante.

**Qualificação, Infra - Estrutura, Suporte e Características**

**1. Qualificação e Infra - Estrutura da Empresa**

1.1. Do Licitante:

1.1.01 Prefeituras e Autarquias Municipais que a empresa atende na Jurisdição do Tribunal de Contas do Mato Grosso.

☐ 15

☐ 7

☐ 4

☐ 0

Mais de 20

De 11 até 20

De 06 até 10

Até 05

1.1.02 Prazo máximo para implantação geral, conversão total dos dados, treinamento para mínimo de 30 usuários e adaptação dos sistemas.

☐ 15

☐ 7

☐ 4

☐ 0

Menos de 30 (dias)

De 30 a 60

De 60 a 90

Mais de 90

1.1.03 Atestados de Capacidade Técnica expedidos por Prefeituras e Autarquias Municipais de Saneamento.

☐ 10

☐ 7

☐ 4

☐ 0

Mais de 15

De 11 a 15

De 3 a 10

Até 2

1.1.04 Quantidade de funcionários registrados pela Licitante em sua sede e filiais.

☐ 10

☐ 7

☐ 4

☐ 0

Mais de 35

De 11 a 35

De 06 a 10

Até 05

1.1.05 Infra-Estrutura de telecomunicações instalada no estabelecimento da Licitante, com pelo menos uma linha para cada grupo de 20 clientes através de Modem/Fax/Internet.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

1.1.06

Possui Infra-Estrutura para treinar os funcionários do DEMA E no próprio estabelecimento da Licitante?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

1.1.07

Realiza alterações no sistema de acordo com solicitação feita pelos usuários e adequação com as mudanças da Legislação vigente?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

1.1.08

Possui Atendimento On-line durante todo horário de expediente do DEMA E(7:30 às 11:30 e 13:00 às 17:00 – Horário de Mato Grosso)?

☐ 15

☐ 0

Sim

Não

1.1.09 Prazo de Atendimento on-line e telefone ( ) 15

☐ 7

☐ 0

Menos de 1 hora

Até 6 horas

Até 12 horas

1.1.10

Desenvolvimento do Sistema? ( ) 30

☐ 0

Próprio Representante

**(1)Sub-Total:**

**2. Características Gerais dos Softwares:**

2.1 Apresentação dos sistemas em modo gráfico. ( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.2 São compatíveis com ambiente distribuído, permitindo a realização de tarefas concomitantes, independente se os clientes da aplicação estão em rede local ou em acesso remoto em relação ao servidor de aplicativo.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.3 Provêem o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas por nível de acesso considerando sua função e grupo que ele pertença (Perfil), permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.4 Permitem cadastramento de usuários com controle de nível de acesso, podendo ser configurado para inclusão, alteração, consulta e exclusão.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.5 Utilizam em todo Sistema o ano com quatro algarismos.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.6 Permitem a sua operabilidade com ou sem uso do mouse (habilitação das teclas "enter" ou "tab").

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.7 Possibilitam que o usuário acesse as funcionalidades permitidas a partir de qualquer terminal da rede da Unidade.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.8 Registram, nas inclusões e atualizações efetuadas pelos operadores autenticados no sistema, nos cadastros e movimentações, um Log de utilização registrando todas as informações anteriores contidas nos campos e tabelas, permitem também que as consultas destes registros sejam realizadas de forma simples.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.9 Utilizam banco de Dados que possuam ferramentas que permitam que as operações de backup e restore, sejam realizadas com interface amigável e clara, para facilitar os procedimentos relativos à segurança da base de dados.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.10 Os sistemas são multi-usuários e multitarefas, permitindo controlar tarefas concorrentes, com acesso simultâneo ao banco de dados, sem perder a integridade referencial.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.11 Permitem auditoria automática das operações efetuadas nos sistemas (Controlando quem, quando e o que foi alterado).

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.12 Os sistemas possibilitam o controle através de parâmetros sem que seja necessária a interferência de técnico.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.13 Nas estações clientes, os sistemas rodam na plataforma Windows 2000/XP/Vista/Seven ou superior e versões Linux.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.14 Todos os sistemas são baseados no conceito de transações mantendo a integridade dos dados em caso de queda de energia e/ou falha de software/hardware.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.15 Permitem que o usuário possa executar tarefas distintas em uma única janela aberta no sistema, sem necessidade de fechar a mesma para abrir outra.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.16 Propiciam que os diversos setores da Unidade possam manter e consultar as mesmas tabelas (usuários, ruas, bancos, contas bancárias, contas contábeis, pessoas e outras),

tornando-as de uso comum (uso compartilhado), evitando a duplicidade de tabelas com conteúdo similar em diferentes setores de cada entidade, respeitadas as permissões e acessos definidas para cada usuário.

☐ 10

☐ 0

☐ Sim

☐ Não

2.17 Todos os módulos atendem a legislação das esferas municipal, estadual e federal.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.18 Permitem a visualização dos relatórios em tela, bem como a gravação opcional dos mesmos em arquivos com formato PDF/XLS/HTML, para que possam ser visualizados ou impressos posteriormente.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.19

Possuem recurso para exportação de dados, em arquivos em formato TXT/XLS.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.20 Garantem a integridade referencial de arquivos e tabelas, de forma que não seja possível apagar uma tabela Mestre sem que seus detalhes estejam apagados ou dependendo das regras de negócio, permitir fazer em cascata as alterações ou deleções.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.21 Garantem que o sistema aplicativo tenha integração total entre seus módulos ou funções.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.22 Possuem recursos de informação ao usuário sobre a função de um botão, campo, menu ou ícone nas telas do sistema ao posicionar o cursor sobre ele.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.23 Apresentam nas grids opção de ordenação por qualquer uma das colunas apresentadas, podendo ser ordem crescente ou decrescente.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.24 Permitem em todas as telas de cadastro e movimentação, consultas por filtros dinâmicos e condições dinâmicas, bem como acumular filtros.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.25 Apresentam ícones em botões e opções de menus de modo diferenciado caso eles estejam habilitados ou não habilitados.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.26 Exibem mensagens de advertência ou mensagens de aviso de erro informando ao usuário um determinado risco ao executar funções e solicitando sua confirmação para dar prosseguimento a tarefa.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.27 Permitem ao usuário acompanhar o andamento de operações mais demoradas em execução de forma visual e clara, mostrando que o sistema está em operação.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.28 Respeitam padronização de cor, tamanho e nomenclatura nos label's, botões, ícones e menus em todos os módulos do sistema.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.29 Os sistemas de informações são mantidos em servidores de dados na Autarquia.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.30 Funcionam em servidor dedicado com mais de um processador, que utilize o sistema operacional Windows ou LINUX, sem restrição de número de usuários simultâneos.

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

2.31 As funcionalidades WEB, disponíveis no software, são desenvolvidas em linguagem Java, para operação através da internet, por meio de qualquer navegador/browser de internet de mercado.

( ) 10

☐ 0

Sim

Não

2.32 Os sistemas aplicativos utilizam tecnologia Web (Internet/Intranet), linguagem de programação Interpretada e orientada a objetos como Java ou .NET.

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.33 Possuem rotinas de importação e exportação, inclusive para integração com outros sistemas (Disponibilizando e obtendo dados em meio magnético quando necessário).

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.34 Possui módulo de arrecadação, que trabalhe via internet, para ser instalado na máquina do Agente Arrecadador, em seu estabelecimento, (Sistema POS e/ou frente de caixa).

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

2.35 Utilizam gerenciador de Banco de dados FREE. (qualificação para menor demanda de administração)

☐ 20

☐ 5

☐ 0

PostgreSQL

Firebird

Outros

## **(2)Sub-Total:**

### **3. Característica Específica para os Softwares**

3.1 Permite executar todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do sistema em modo usuário, sem intervenção técnica?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

3.2 Possui módulo de controle de acessos conforme item 2.1 AUDITORIA E SEGURANÇA do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

3.3 Permite alterar dados, individualizados, referente: Data de vencimento das faturas; Endereços; Cadastro do cliente; Ligação de água e esgoto e demais funcionalidades, conforme o item 2.2 CADASTRO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

3.4 Possibilita o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permite registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição, que são executadas através de Ordens de Serviço?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.5 Contempla procedimentos e controles necessários a execução dos serviços, registrando toda movimentação das solicitações de serviço de campo e administrativos através de Ordens de Serviço, com as características mínimas conforme o item 2.4 ORDENS DE SERVIÇO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.6 Possui um módulo de faturamento com as funcionalidades mínimas constantes no item 2.5 FATURAMENTO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.7 Possui módulo de leitura e emissão de fatura simultânea integrado, apto para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado ao software de gestão comercial, que permita o procedimento da leitura do hidrômetro através do coletor de dados, com processamento imediato sendo, portanto, a leitura, emissão e entrega de documentos de forma simultânea, com as características mínimas constantes no item 2.6 LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 50

☐ 0

Sim

Não

3.8 Possibilita a emissão de Comunicado de Débitos, na sequência da emissão da fatura do mês atual, sempre que houver débitos pendentes daquele consumidor, exibindo o texto de alerta de débito e discriminando as faturas pendentes da respectiva unidade de consumo?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.9 Possibilita a geração automática de uma Ordem de Serviço de Fiscalização sempre que registrada alguma ocorrência de irregularidade pelo leiturista?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

3.10 Possui estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador do tipo banco conveniado, conforme padrão FEBRABAN, com as características mínimas constantes do item 2.7 ARRECADAÇÃO REDE BANCARIA do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 10

☐ 0

Sim

Não

3.11 Possui um conjunto de funcionalidades que proporcione implementação de rede própria e paralela a rede bancária, que realize o recebimento das contas de água e esgoto, com integração on-line com o software de gestão comercial, de forma que possa ser executado a partir de equipamentos do tipo POS, de acordo com as características mínimas constantes do item 2.8 ARRECADAÇÃO AGENTES ARRECADADORES COMERCIAIS do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 30

☐ 0

Sim

Não

3.12 Possui módulo de atendimento que possibilite atendimento on-line aos consumidores, tendo como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações a partir de uma única tela, que atenda as características mínimas constantes do item 2.9 ATENDIMENTO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 30

☐ 0

Sim

Não

3.13 Possui módulo operacional com as funções mínimas de execução e controle de serviços de saneamento, que atenda as características mínimas constantes do item 2.10 OPERACIONAL do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.14 Possui módulo de medição que permite todas as operações de leitura, no domicílio do consumidor, que possua as características mínimas constantes do item 2.11 MEDIÇÃO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 30

☐ 0

Sim

Não

3.15 O Software possui módulo de gestão sobre as contas a receber, através de parcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os parâmetros constantes do item 2.12 RECUPERAÇÃO DE DÉBITO do Anexo I – Termo de Referência?

☐ 20

☐ 0

Sim

Não

3.16 Possui Sistema de Informações Gerenciais com as características mínimas constantes no item 2.13 SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (BUSINESS INTELLIGENCE) do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

3.17 O software possibilita a emissão de todos os seus relatórios de forma on-line ou através de um agendamento, onde a data e horário são informados pelos usuários no momento de sua geração?

( ) 20

( ) 0

Sim

Não

3.18 Todos os relatórios possibilitam sua geração em no mínimo três formatos: PDF, HTML, XLS?

( ) 20

( ) 0

Sim

Não

3.19 Possui software que possibilite a geração de um portal de atendimento ao público, tudo conforme o item 2.15 PORTAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 20

( ) 0

Sim

Não

3.20 O software de gestão comercial proposto possibilita realizar os lançamentos contábeis de acordo com a estrutura do plano de contas e demais características mínimas, conforme o item 2.16 CONTABILIDADE do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

3.21 O software de gestão comercial de saneamento possibilita realizar integrações com sistemas externos através de serviços web, conforme o item 2.17 INTEGRAÇÕES VIA WEB SERVICE do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

3.22 Possuir um conjunto de funcionalidades que permita encaminhar as ordens de serviço a serem executadas eletronicamente para as equipes de campo que estarão munidas de dispositivos móveis (PDA), com as características técnicas mínimas conforme o item 2.18 MÓDULO DE MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO EM CAMPO (PDA) do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 40

( ) 0

Sim

Não

3.23 A empresa garante o perfeito funcionamento do sistema, de forma a assegurar que o sistema ofertado funcionará nos padrões de qualidade e performance definidos pelo DEMA, conforme os indicadores operacionais básicos definidos no item 2.19 REQUISITOS DE PERFORMANCE do Anexo I – Termo de Referência?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

3.24 A empresa oferece manutenção corretiva, para realização de ajustes nas funcionalidades pertencentes ao software comercial, mediante solicitação da diretoria comercial da Autarquia?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

3.25 A empresa oferece manutenção evolutiva, o desenvolvimento de novas funcionalidades que deverão ser agregadas ao software, mediante as necessidades da Autarquia, bem como eventual evolução prevista pela empresa no seu plano de evolução do produto?

( ) 10

( ) 0

Sim

Não

**(3) Sub-Total:**

**4 - Qualificação da Equipe Técnica: Pontuação máxima 20 pontos. Formação Acadêmica Numero de profissionais Pontuação (por profissional)**

**Pontuação**

Possui Pós-graduação em áreas afins com o objeto licitado.

03 pontos

Possui Nível superior em áreas afins com o objeto licitado.

02 pontos

Possui Curso Técnico em áreas afins com o objeto licitado.

01 ponto

**(4) SUB TOTAL**

Entende-se por áreas afins: Administração, Contabilidade ou Controladoria, Informática, Ciência da Computação, Análises de Sistemas, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Redes e Direito.

**RESUMO DO RESULTADO DA PONTUAÇÃO TÉCNICA**

**Resultado do ANEXO II**

Item 1 - Qualificação e Infra-Estrutura da Empresa:

Item 2 – Características Gerais:

Item 3 - Característica Específica para os Softwares:

Item 4 – Qualificação da Equipe Técnica (Máximo 20 Pontos):

**Soma Total de Pontos (1)+(2)+(3)+(4):**

Data e Local Carimbo da empresa com CNPJ

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO II – PROPOSTA FINANCEIRA**

Modelo de Proposta Financeira (Papel timbrado da empresa)

Ao

Sr. Pregoeiro da Prefeitura Municipal de água Boa/MT

Sr. \_\_\_\_\_

Ref. : Licitação na modalidade Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014

**Sistema de Cadastros; Sistema de Atendimento ao Consumidor;**

**Sistema de Faturamento;**

**Sistema de Medição e Leituras/Mobile;**

**Sistema de Arrecadação;**

**Sistema de Controle Operacional (Ordens de Serviços);**

**Sistema de Relatórios;**

**Sistema de Monitoramento e Execução de OS em Campo; Demais requisitos mínimos conforme Anexo I – Termo de Referência.**

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| Empresa proponente:  |                     |
| CNPJ:                | Inscrição Estadual: |
| Endereço:            |                     |
| CEP:                 | Cidade/Estado:      |
| Telefones:           | E-mail:             |
| Banco:               |                     |
| Agência:             | Conta Corrente:     |
| Representante Legal: |                     |
| RG:                  | CPF:                |

**ITEM 01**

| MESES   | UNID  | DESCRIÇÃO DO SISTEMA                                                                                                                                                        | NÚMERO DE USUÁRIOS | MEDIA MENSAL | MARCA | TOTAL |
|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-------|-------|
| 12      | Meses | MENSALIDADE:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços mensais de locação de sistemas para gestão pública: Sistema de Faturamento de Água e Esgoto para o DEMAÉ. | Ilimitado          |              |       |       |
| Unidade |       | IMPLANTAÇÃO:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços de implantação de sistemas para gestão pública: Sistema de                                                | Ilimitado          |              |       |       |

|  |                                             |  |  |  |  |
|--|---------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | Faturamento de Água e Esgoto para o DEMA E. |  |  |  |  |
|--|---------------------------------------------|--|--|--|--|

Declaramos que nossa proposta engloba todos os custos operacionais da atividade, incluindo frete, seguros, tributos incidentes, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, inclusive com serviços de terceiros, incidentes e necessários ao cumprimento integral do objeto desta contratação, renunciando, na oportunidade, o direito de reivindicar custos adicionais.

Prazo de Entrega:

Validade da proposta:

Garantia:

Local e data

Assinatura do representante legal

Carimbo de CNPJ da empresa.

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO III – CARTA DE CREDENCIAMENTO**

Modelo de Declaração (Empregador Pessoa Jurídica)

(Papel timbrado da empresa)

Ao Sr. Pregoeiro da Prefeitura Municipal de \_\_\_\_\_

Sr. \_\_\_\_\_

Ref. : Licitação na modalidade Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014

Indicamos o (a) Sr. (a)....., Portador (a) da  
cédula de identidade nº....., órgão  
expedidor....., como nosso representante legal na Licitação em  
referencia, podendo rubricar a documentação de HABILITAÇÃO e das PROPOSTAS,  
manifestar, prestar todos os esclarecimentos à nossa Proposta, interpor recursos, desistir de  
prazos e recursos, enfim, praticar todo os atos necessários ao fiel cumprimento do presente  
Credenciamento.

Informações Importantes:

CNPJ n.

Inscrição Estadual n.

Razão Social:

Nome de Fantasia:

Local e data

Assinatura do representante legal

CPF:

Carimbo de CNPJ da empresa:

OBS: Em caso de representação por meio de procuração particular, a mesma deverá ter  
firma reconhecida em cartório.

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS LEGAIS**

Modelo da Declaração (Empregador Pessoa Jurídica)

(Papel timbrado da empresa)

Ao Sr. Pregoeiro da Prefeitura Municipal de \_\_\_\_/MT

Sr. \_\_\_\_\_

Ref. : Licitação na modalidade Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014

(Nome da Empresa) \_\_\_\_\_, CNPJ N. \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_, bairro, \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_ Município \_\_\_\_\_, por seu representante legal abaixo assinado, em cumprimento ao solicitado no Edital do Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014, DECLARA, sob as penas da lei, que:

- Não possui em seu quadro de pessoal empregados(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz\*, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e inciso V, art. 27, da Lei n. 8.666/93, com redação determinada pela Lei n. 9.854/99.
- Não possui em seu quadro de pessoal servidores públicos do Poder Executivo Estadual exercendo funções técnicas, comerciais, de gerência, administração ou tomada de decisão, (inciso III, do art. 9º da Lei n. 8.666/93 e inciso X do artigo 144 da Lei Complementar n. 04/90).

Local e data

Assinatura do representante legal

CPF:

Carimbo de CNPJ da empresa:

( ) Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz\*.

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

Declaramos, para todos os efeitos legais, que a empresa ....., CNPJ ....., reúne todos os requisitos de habilitação exigidas no Edital, quanto às condições de qualificação jurídica, fiscal, técnica e econômico-financeira, bem como de que está ciente e concorda com o disposto em Edital de Pregão Presencial \_\_\_\_/2014, tudo de acordo com a Lei n. 10.520/02, subsidiada pela Lei n. 8.666/93.

Local e data

Assinatura do representante legal

CPF:

Carimbo de CNPJ da empresa:

Obs.: No caso de micro-empresa e empresa de pequeno porte que, nos termos da LC 123/06, possuir alguma restrição na documentação referente à regularidade fiscal, esta deverá ser mencionada, como ressalva, na supracitada declaração, além de juntar o documento com restrição no envelope de habilitação.

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE SUPERVENIENCIA DE FATOS IMPEDITIVOS DA**  
**HABILITAÇÃO**

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, sediada na rua \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador do RG n. \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF sob o n. \_\_\_\_\_, no uso de suas atribuições legais, comprometendo-se nos termos da legislação reguladora da matéria, a informar a qualquer tempo, sob pena das penalidades cabíveis, a inexistência de fatos supervenientes impeditivos a habilitação para este certame licitatório no Município de \_\_\_\_\_/MT – Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014, na forma determinada no § 2º, do artigo 32, da Lei n. 8.666/93 e alterações, devidamente assinada pelo representante legal da empresa participante.

Local e data

Assinatura do representante legal

CPF:

Carimbo de CNPJ da empresa:

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO VII – DECLARAÇÃO ME E EPP**

Modelo da Declaração para ME e EPP (Empregador Pessoa Jurídica)

(Papel timbrado da empresa)

Ao Sr. Pregoeiro da Prefeitura Municipal \_\_\_\_\_/MT

Sr. \_\_\_\_\_

Ref. : Licitação na modalidade Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014

Para fins de participação na licitação (indicar o n. registrado no Edital), a (o) (Nome completo do Proponente), CNPJ, sediada na (Endereço completo), declara, sob as penas da lei que é (Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme o caso), na forma da Lei Complementar Federal n. 123, de 14.06.2006.

Local e data

Assinatura do representante legal

CPF:

Carimbo de CNPJ da empresa:

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO VIII – MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SISTEMAS N. \_\_\_\_/\_\_\_\_, QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE \_\_\_\_/MT E A EMPRESA \_\_\_\_\_, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.**

**O Município de Água Boa**, Estado de Mato Grosso, pessoa jurídica de direito público municipal, inscrita no C.N.P.J. sob o nº. 15.023.898/0001-90 com sede administrativa a Avenida Planalto, nº. 410, Centro, representado pelo seu prefeito municipal, Sr. Mauro Rosa da Silva, brasileiro, casado, empresário, portador da cédula de identidade nº. 2.019.647 SSP/GO e do CPF nº. 333.126.801-15, residente e domiciliado a Rua B, 75, bairro Tropical, na cidade de Água Boa MT que doravante denominado, simplesmente de **CONTRATANTE**, e a empresa \_\_\_\_\_, devidamente inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda - CNPJ sob o n. \_\_\_\_ e Inscrição Estadual sob o n. \_\_\_\_\_, estabelecida à Rua \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_, representado neste ato pelo seu \_\_\_\_\_, brasileiro (a), estado civil, profissão, residente (ENDEREÇO COMPLETO), portador da Cédula de Identidade – Registro Geral n. \_\_\_\_ (órgão expedidor) e inscrito no Cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda sob o n. \_\_\_\_\_, chamado simplesmente de **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato nos termos do processo licitatório n. \_\_\_\_/\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, realizado na modalidade de Pregão Presencial n. \_\_\_\_/\_\_\_\_ com abertura em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1** O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistemas integrados de gestão pública, incluindo conversão de dados, implantação e treinamento.

**1.1.1** Especificações do objeto contratado:

**ITEM 01**

| MESES | UNID    | DESCRIÇÃO DO SISTEMA                                                                                                                                                         | NÚMERO DE USUÁRIOS | MEDIA MENSAL | TOTAL |
|-------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-------|
| 12    | Meses   | MENSALIDADE:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços mensais de locação de sistemas para gestão publica: Sistema de Faturamento de Água e Esgoto para o DEMAEE. | Ilimitado          |              |       |
|       | Unidade | IMPLANTAÇÃO:<br>Contratação de empresa para prestação de serviços de implantação de sistemas                                                                                 | Ilimitado          |              |       |

|  |                                                                            |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | para gestão pública: Sistema de Faturamento de Água e Esgoto para o DEMAÉ. |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

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

**2.1** O regime de execução dos serviços é o de empreitada por preço global, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, alínea “a” da Lei n. 8.666/93.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO.**

**3.1** O valor global fixado para o presente contrato é de R\$ \_\_\_\_ (reais) que será pago em \_\_\_\_ (\_\_\_\_) parcelas de R\$ \_\_\_\_ (reais).

**3.2** O pagamento relativo ao objeto deste contrato será efetuado mensalmente até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação do serviço, mediante apresentação da nota fiscal dos serviços realizados.

**3.3** O preço contratado será fixo e irreajustável até a conclusão do objeto do contrato, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei n. 8.666/93.

**3.4** Na ocorrência de situação prevista no item anterior, o valor deste contrato será reajustado com base no índice IGP/M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou na falta deste, pelo índice legalmente permitido à época, acumulado no período dos últimos 12 (doze) meses, de acordo com a Lei n. 9.069/95 e suas atualizações.

**3.5** Caso ocorram alterações na legislação que rege a política econômica do País, o valor deste contrato será reajustado mediante aplicação de índices oficiais, independente do estabelecido no item anterior.

**3.6** No caso de eventuais atrasos, o valor das parcelas inadimplentes será acrescido de atualização monetária pelo IGP-M/FGV, multa fracionada em 0,33% (trinta e três décimos) ao dia, com teto de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração, a contar da data do inadimplemento de cada parcela.

## **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO**

**4.1** O prazo de execução do presente contrato é de \_\_\_\_ (\_\_\_\_) meses, com início na data de assinatura do presente contrato, tendo término em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**4.2** As observações sobre o recebimento dos serviços deverão ser efetuadas até 5 (cinco) dias da sua entrega.

**4.3** O presente contrato poderá ser prorrogado se houver interesse público e conveniência econômico-financeira para a Prefeitura Municipal, conforme preceitua o artigo 57 da Lei n. 8.666/93, lavrando-se o competente termo de aditamento.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO CRÉDITO PELO QUAL CORRERÃO AS DESPESAS**

**5.1** A execução do presente contrato será custeada com os recursos próprios previstos no Orçamento Anual do Município do Exercício de \_\_\_\_ na seguinte rubrica orçamentária:

Valor R\$ 88.933,29

Órgão: Secretaria de Infra-Estrutura-DEMAE

Unidade: DEMAÉ

Projeto/Atividade: 2064

Elemento da Despesa: 655 – 3.3.90.39 – Outros. Serviços Pessoa Jurídica.

**5.2** Os recursos financeiros referentes ao exercício ulterior correrão por conta de dotação orçamentária prevista no Orçamento Anual do Município do ano subsequente.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

### **6.1 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**6.1.1** Oferecer todas as informações necessárias para que a contratada possa executar o objeto contratado dentro das especificações.

**6.1.2** Ter reservado o direito de não mais utilizar os serviços da Contratada caso a mesma não cumpra o estabelecido no presente contrato, aplicando ao infrator as penalidades previstas na Lei n. 8.666/93;

**6.1.3** Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalização do objeto deste instrumento.

**6.1.4** Acompanhar o andamento dos serviços e expedir instruções verbais ou escritas sobre a sua execução podendo impugnar os serviços que considerar insatisfatório, solicitando nova execução os quais deverão ser feitos, correndo as despesas oriundas destes serviços por conta da contratada;

**6.1.5** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados fora das especificações deste Edital.

**6.1.6** Notificar, por escrito, a contratada, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da prestação dos serviços, fixando prazo para sua correção.

**6.1.7** Intervir na prestação dos serviços ou interromper a sua execução nos casos e condições previstos na Lei n. 8.666/93;

**6.1.8** Efetuar os pagamentos nas condições e prazos estipulados.

**6.1.9** Enviar à Contratada o documento comprovante de arrecadação competente toda vez em que ocorrer a retenção de impostos sobre a Nota Fiscal de Prestação de Serviços;

**6.1.10** Denunciar as infrações cometidas pela Contratada e aplicar-lhe as penalidades cabíveis nos termos da Lei n. 8.666/93;

**6.1.11** Modificar ou rescindir unilateralmente o contrato nos casos previstos na Lei n. 8.666/93;

**6.1.12** Permitir a subcontratação de partes dos serviços, desde que seja solicitada pela contratada e que haja conveniência para a contratante.

**6.2.1** Cumprir e fazer cumprir as disposições da Lei n. 7.646/87 no tocante à utilização dos softwares;

**6.2.2** Oferecer recursos humanos capacitados para a operacionalização dos sistemas locados com as qualificações abaixo:

a) Conhecimentos dos sistemas operacionais Windows® 98/2000/XP/7;

b) Configuração e instalação de impressora;

c) Cópia (Backup) e recuperação (Restore) de dados;

d) Windows Explorer;

e) Noções básicas de rede;

f) Noções básicas de Internet (Browser e acesso);

**6.2.4** Disponibilizar equipamentos modernos e adequados para o bom desempenho dos trabalhos prestados pela Contratada.

- 6.2.5** Responsabilizar-se pela operacionalização de cadastros, rotinas e procedimentos dos softwares instalados;
- 6.2.6** Responsabilizar-se por danos causados ao banco de dados pela queda de energia, por vírus ou problemas no HD da máquina;
- 6.2.7** Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções.
- 6.2.8** Designar um técnico devidamente capacitado para acompanhar o desenvolvimento dos serviços e desempenhar as atividades de coordenação técnica e administrativa do projeto.
- 6.2.9** Responsabilizar-se pela supervisão, gerência e controle de utilização dos sistemas licenciados, incluindo:
- 6.2.9.1** Assegurar a configuração adequada de máquina e instalação dos sistemas;
- 6.2.9.2** Manter backup adequado para satisfazer às necessidades de segurança, assim como "restore" e recuperação no caso de falha de máquina.
- 6.2.9.3** Dar prioridade aos técnicos da CONTRATADA para utilização do equipamento do Município quando da visita técnica dos mesmos.
- 6.2.10** Caberá ao Município solicitar formalmente à CONTRATADA a instalação dos sistemas do seu interesse e os serviços de assistência técnica necessários ao perfeito funcionamento dos sistemas;
- 6.2.11** Usar os sistemas locados exclusivamente nas unidades gestoras, vedada a sua cessão a terceiros a qualquer título.
- 6.2.12** Dispor de equipamentos de informática adequados para instalação dos sistemas locados;
- 6.2.13** Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao cumprimento das suas responsabilidades.

## **6.5 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 6.5.1** À contratada assiste o direito de suspender, eventual ou definitivamente, os serviços contratados no caso de descumprimento do pagamento das parcelas no prazo de 90 dias conforme dispõe a art. 78 inciso XV da Lei n. 8.666/93.
- 6.5.3** Executar os serviços contratados dentro das normas legais, sob as penas da Lei n. 8.666/93 e suas alterações posteriores.
- 6.5.4** Executar todos os serviços objeto deste contrato dentro do prazo estipulado ou solicitado pela contratante, sob as penas da Lei n. 8.666/93;
- 6.5.5** Receber todo o apoio logístico, tais como recursos humanos para recebimento de orientação e materiais e equipamentos condizentes com a execução dos serviços, objetivando um desenvolvimento mais racional e mais eficiente das atividades objeto deste contrato;
- 6.5.6** Assumir em caráter exclusivo, toda e qualquer responsabilidade de natureza civil, trabalhista ou previdenciária e respectivos ônus, tanto em relação a si, quanto ao pessoal eventualmente contratado para a execução dos serviços do objeto do presente contrato;
- 6.5.7** Atender a todas as exigências deste contrato e executar todas as solicitações de serviços assumindo os ônus da prestação inadequada dos trabalhos;
- 6.5.8** Tratar com confidencialidade todas as informações e dados técnicos, administrativos e financeiros contidos nos documentos da Contratante, guardando sigilo perante terceiros;
- 6.5.9** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços objeto do presente instrumento até 25% (vinte e cinco por

cento) do valor inicial atualizado do contrato observado às disposições do art. 65 da Lei n. 8.666/93;

**6.5.10** Emitir a Nota Fiscal da prestação dos serviços fazendo discriminar no seu corpo a dedução dos impostos quando exigido pela Contratante.

**6.6.1** Implantar todos os softwares objeto deste contrato de acordo com a sua proposta de preço, independentemente de sua transcrição, sob as penas da Lei n. 8.666/93 e suas alterações posteriores;

**6.6.2** Exigir da Contratante o cumprimento da legislação sobre o uso dos softwares, bem como das orientações emanadas por esta visando o sucesso da Administração Pública Municipal;

**6.6.3** Ministrar treinamento aos servidores da Contratante para a utilização e operacionalização dos sistemas locados;

**6.6.4** Prestar suporte técnico aos sistemas locados;

**6.6.4.1** Para efeito desse contrato entende-se como suporte técnico o atendimento virtual, telefônico e ou por fax na operacionalização exclusiva dos softwares objeto deste contrato;

**6.6.5** Responsabilizar-se pela correção imediata dos problemas porventura ocorridos por falhas provocadas pelos sistemas locados;

**6.6.6** Apresentar ao titular da Contratante os relatórios das visitas realizadas na Prefeitura Municipal para prestação de suporte técnico, apontando alternativas para solucionar as pendências porventura encontradas;

**6.6.7** Exigir da contratante o cumprimento da legislação, bem como das orientações emanadas por esta visando o sucesso da gestão;

**6.6.8** Executar todos os serviços objeto deste contrato dentro do prazo estipulado ou solicitado pela contratante, sob as penas da Lei n. 8.666/93;

**6.6.9** Assumir em caráter exclusivo, toda e qualquer responsabilidade de natureza civil, trabalhista ou previdenciária e respectivos ônus, tanto em relação a si, quanto ao pessoal eventualmente contratado para a execução dos serviços do objeto do presente contrato;

**6.6.10** Atender a todas as exigências deste contrato e executar todos os serviços contratados assumindo os ônus da prestação inadequada dos trabalhos;

**6.6.11** Tratar como confidenciais todas as informações e dados técnicos, administrativos e financeiros contidos nos documentos da contratante, guardando sigilo perante terceiros;

**6.6.12** Sempre que necessário ou solicitado pelo Município, atualizar e/ou melhorar os sistemas locados, de forma a atender a legislação Federal e/ou Estadual, especialmente, à Lei de Responsabilidade Fiscal, de acordo com as melhores técnicas e com pessoal capacitado.

**6.6.13** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência do Município.

**6.6.14** Executar satisfatoriamente e em consonância com as regras contratuais o serviço ajustado nos termos da Cláusula Primeira.

**6.6.15** Utilizar na execução do serviço contratado pessoal qualificado para o exercício das atividades que lhe forem confiadas.

**6.6.16** Manter o(s) servidor (es) do Município, encarregado(s) de acompanhar os trabalhos, a par do andamento do projeto, prestando-lhe(s) as informações necessárias.

**6.6.17** Responsabilizar-se pelas despesas de locomoção, hospedagem e alimentação dos técnicos da Contratada quando da execução dos serviços na sede do município.

## **6.2. DA LICENÇA PARA USO DO SOFTWARE**

**6.2.1** A Contratada concede a Contratante o direito de uso de uma cópia dos softwares na informatização aqui locados, podendo o mesmo estar conectado em rede, o que dá a esta o direito de acesso ao sistema por meio de outros computadores, sendo vedada à duplicação dos softwares objeto deste contrato, ficando o infrator sujeita às penalidades previstas na Lei n. 7.646/87, que prevê pena de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos de detenção e indenização que pode chegar ao valor de 2.000 (duas mil) cópias para cada cópia instalada ilegalmente;

**6.2.2** Os sistemas descritos neste contrato, que são de propriedade da contratada, estão protegidos pela Legislação de Direitos Autorais, tanto no Brasil como no Exterior;

**6.2.3** Outras restrições: somente será permitido a sublocação, empréstimo, arrendamento ou transferência do sistema objeto deste contrato a um outro usuário, mediante expressa autorização da Contratada, sendo vedada à engenharia reversa, bem como a de compilação ou decomposição dos referidos sistemas;

**6.2.4** A responsabilidade por danos indiretos, ou seja, mau uso dos softwares, da incapacidade ou da impossibilidade de utilizar os sistemas locados é da Contratante, ainda que a Contratada tenha sido alertada quanto à possibilidade destes danos;

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES CABÍVEIS E DOS VALORES DAS MULTAS**

**7.1** As penalidades contratuais aplicáveis às partes, conforme o caso, são:

- a) Advertência verbal ou escrita;
- b) Multas;
- c) Declaração de inidoneidade e;
- d) Suspensão do direito de licitar e contratar de acordo com o Capítulo IV, da Lei n. 8.666, de 21/06/93 e alterações posteriores.

**7.2** A advertência verbal ou escrita será aplicada independentemente de outras sanções cabíveis, quando houver descumprimento de condições contratuais ou condições técnicas estabelecidas e, quando forem consideradas faltas leves;

**7.3** As multas e as demais penalidades previstas são as seguintes:

- a) 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor contratual, por dia de atraso na execução dos serviços solicitados;
- b) 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor contratual, por infração a quaisquer das cláusulas do contrato nos casos considerados faltas leves;
- c) 2,0% (dois por cento) sobre valor contratual restante, na hipótese de rescisão do contrato nos casos previstos em lei, por culpa da contratada ou da contratante, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal incidente e da obrigação de ressarcir as perdas e danos que der causa;
- d) Suspensão temporária de participar em licitações e impedimentos de contratar com o cliente por prazo não superior a dois anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do infrator perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

**7.4** De qualquer sanção imposta a contratada poderá oferecer recurso à contratante, devidamente fundamentado, no prazo máximo de cinco dias úteis contados da intimação do ato;

**7.5** As multas previstas nos itens anteriores são independentes e poderão ser aplicadas cumulativamente;

**7.6** A multa definida na alínea "a" do item 7.3 poderá ser descontada de imediato sobre o pagamento das parcelas devidas e a multa prevista na alínea "b" do mesmo item será descontada por ocasião do último pagamento;

**7.7** A contratada não incorrerá na multa prevista na alínea "b" acima referida, na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, ou de responsabilidade da contratante.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS CASOS DE RESCISÃO**

**8.1** A rescisão do presente contrato poderá ocorrer numa das formas abaixo, devendo a parte que desejar rescindi-lo comunicar à outra com antecedência de mínima de 30 (trinta) dias:

- a) Amigável – por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência técnica ou administrativa para a contratante.
- b) Administrativa – por ato unilateral e escrito da Administração nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII do artigo 78 da Lei n. 8.666/93;
- c) Judicial – nos termos da legislação processual;

**8.2** A contratada reconhece os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 da Lei n. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

**9.1** O presente contrato poderá ser alterado de acordo com o art. 65 da Lei n. 8.666/93, com as devidas justificativas conforme a seguir:

**9.2** Unilateralmente pela Administração nos seguintes casos:

- a) Quando houver modificação do objeto ou das suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- b) Quando necessária à modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por lei;

**9.3** Por acordo das partes:

- a) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes mantidos o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento com relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contra prestação dos serviços;
- b) Quando necessário se promover a manutenção do re-equilíbrio econômico e financeiro do contrato;
- c) Outros casos previstos na Lei n. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL DA LICITAÇÃO**

**10.1** O presente contrato está vinculado em todos os seus termos ao processo licitatório realizado na modalidade de Pregão Presencial e seus respectivos anexos, bem como à proposta de preços vencedora, que faz parte integrante deste instrumento independentemente de sua transcrição.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO CONTRATO E AOS CASOS OMISSOS**

**11.1** Aplica-se a Lei n. 8.666, de 21/06/1993 com suas alterações posteriores e o Código Civil Brasileiro ao presente contrato, em especial aos casos omissos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO**

**12.1** A contratada deverá manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação ou na assinatura do presente instrumento.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

**13.1** Fica eleito o Foro da Comarca de \_\_\_\_\_/MT com recusa expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir as dúvidas oriundas deste contrato.

Por estarem justos e contratados, mutuamente assinam o presente instrumento contratual, em 03 (três) vias de igual teor e para todos os efeitos legais, na presença de 02 (duas) testemunhas idôneas e civilmente capazes.

\_\_\_\_\_ – MT, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

\_\_\_\_\_  
Prefeito Municipal

\_\_\_\_\_  
Contratada

Testemunhas

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO IX – ATESTADO DE VISITA TÉCNICA E DEMONSTRAÇÃO DOS SISTEMAS**

Atestamos, para os devidos fins de participação, que em cumprimento ao Edital do Pregão Presencial n. \_\_\_\_/2014, que a empresa \_\_\_\_\_, através de seu técnico, Sr. \_\_\_\_\_, visitou as instalações determinadas pela Prefeitura Municipal e tomou conhecimento das informações referentes aos serviços, dependências e infra-estrutura necessária à execução dos serviços objeto desta licitação, e ainda, demonstrou os sistemas a serem licitados.

Declaramos que a Empresa proponente pôde ter livre acesso aos locais onde serão instalados os sistemas a serem contratados, conforme objeto do Edital, não podendo manifestar desconhecimento de quaisquer condições necessárias para a elaboração de sua proposta.

(MUNICÍPIO), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Técnico do Município  
CPF nº  
CARGO

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO X – TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DOS SOFTWARES**

Com base nas informações constantes no item 13 - Qualificação Técnica do Pregão n. \_\_\_\_/2014, cujo objeto é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistemas integrados de gestão pública, e em cumprimento aos termos da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores, acolho o relatório de homologação elaborado por ocasião da demonstração dos sistemas e **HOMOLOGO** os requisitos funcionais dos sistemas como totalmente atendidos, em favor da empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_ no supracitado certame.

(MUNICÍPIO), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Técnico do Município  
CPF nº  
CARGO

**PREGÃO PRESENCIAL N. 100/2014**  
**ANEXO XI – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos, para todos os fins de direito, que o/a (municípios ou instituição pública) contempla ou já foi contemplado pelos serviços de locação de sistemas, sendo estes executados pela empresa \_\_\_\_\_, estabelecida na Rua \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, CNPJ n. \_\_\_\_\_, cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados ou produtos entregues, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto licitado, nada tendo que a desabone.

Descrever os sistemas ratificados: \_\_\_\_\_

Por ser verdade, firmamos o presente.

(MUNICÍPIO), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Assinatura  
Nome legível  
Cargo

|