

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº.: 083/2023**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº.: 050/2023**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

**MODALIDADE / FORMA:** PREGÃO ELETRÔNICO

**TIPO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**SESSÃO PÚBLICA:** Será aberta na internet às **09:00 horas** do dia **05/10/2023**, no endereço eletrônico <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>.

**PRAZO E MODO DA DISPUTA:** O modo de disputa adotado será o Aberto. No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública. A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

**FONE:** (31) 3562-4134 ou (31) 3562-4143

**EMAIL:** [licitacao@saaeita.mg.gov.br](mailto:licitacao@saaeita.mg.gov.br).

O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>, [www.saaeita.mg.gov.br/licitacoes](http://www.saaeita.mg.gov.br/licitacoes) e também poderão ser lidos e/ou obtidos no Setor de Compras/Licitações do SAAE, localizado na Rua Rio Branco, nº. 99, 2º andar, Centro, Itabirito/MG, de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Horário de Brasília/ DF.

**ESTE PREGÃO ELETRÔNICO SERÁ REALIZADO POR MEIO DO PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO FEDERAL NO ENDEREÇO** <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>.

**MANUAL E ACESSO AO AMBIENTE TREINAMENTO:** Deverá ser de conhecimento de todos os licitantes, podendo ser impressa por meio do “site” <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/comprasnet-siasg>, pelo link “Manual”, para que não ocorram dúvidas dos procedimentos prévios e durante a sessão pública.

---

---

## EDITAL

---

---

### PROCESSO LICITATÓRIO Nº.: 083/2023

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº.: 050/2023

O Serviço Autônomo Saneamento Básico - SAAE, do município de Itabirito/MG, Autarquia Municipal reestruturada pela Lei nº. 2.999 de abril de 2014, com endereço na Rua Rio Branco, nº. 99, Centro, CEP 35450-081, inscrito no CNPJ nº. 20.067.146/0001-61, torna público a abertura do **Processo Licitatório nº. 083/2023**, na modalidade **Pregão Eletrônico nº. 050/2023**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, regido pelas Leis nºs 10.520/2002 e 8.666/93 e suas posteriores alterações, pela Lei Complementar nº. 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014, pelo Decreto nº. 3.555/2000, Decreto Municipal nº 8949/2010, Decreto Municipal 12.943/2019, Decreto Municipal 13.214/2020 e pelas demais condições fixadas neste Edital.

Os trabalhos serão conduzidos pela Pregoeira do SAAE e equipe de apoio nomeada pela Portaria SAAE/ITA 055/2023.

---

---

## I – DO OBJETO

---

---

1.1. O objeto do presente certame é Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

1.2. A prestação de serviços/fornecimento ocorrerá conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I) deste edital, de acordo com a efetiva necessidade do Serviço Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito.

1.3. Nos casos de divergência entre as especificações do objeto descritas na relação de itens do site <http://www.comprasnet.gov.br/> e as especificações do Edital, a licitante deverá considerar as descrições do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

---

---

## II – DA ÁREA SOLICITANTE

---

---

2.1 - Área Administrativa - Setor Comercial

---

---

## III – DAS DISPOSIÇÕES/RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES

---

---

3.1. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da Internet, mediante condição de segurança - criptografia e autenticação em todas as suas fases.

3.2. Os trabalhos serão conduzidos por servidores do Serviço Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito, denominado pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o endereço eletrônico <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>.

---

---

## IV – DA FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS E ESCLARECIMENTOS

---

---

4.1. Os questionamentos referentes a este processo licitatório deverão ser apresentados em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, preferencialmente via internet, por meio do endereço <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, ou encaminhados também para o e-mail [licitacao@saaeita.mg.gov.br](mailto:licitacao@saaeita.mg.gov.br), ou protocolizada no Setor de Compras/Licitações do SAAE, localizado na Rua Rio Branco, nº. 99, 2º andar, Centro, Itabirito/MG, de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h, em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão, sob pena de não acolhimento.

4.2. As respostas aos questionamentos formalizados serão pelo mesmo canal utilizado pelo interessado e também serão encaminhadas a todos os licitantes interessados por e-mail e por meio do endereço <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>.

4.3. O SAAE não se responsabilizará por pedidos de esclarecimentos endereçadas via postal, ou para outros endereços eletrônicos ou ainda entregues em locais diversos do Setor de Compras/Licitações do SAAE, e que, por isso, não sejam entregues no prazo legal.

4.4. Não sendo feito nenhum pedido de esclarecimento no prazo fixado, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitirem a apresentação das propostas, não cabendo aos licitantes o direito a qualquer reclamação posterior.

---

---

## V – DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

---

---

5.1. Poderá ser apresentada IMPUGNAÇÃO ao Edital deste Pregão, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, preferencialmente por meio do endereço eletrônico <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, ou encaminhados pelo e-mail [licitacao@saaeita.mg.gov.br](mailto:licitacao@saaeita.mg.gov.br), ou protocolizada no Setor de Compras/Licitações do SAAE, localizado na Rua Rio Branco, nº. 99, 2º andar, Centro, Itabirito/MG, de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h, em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão, sob pena de não acolhimento.

5.2. A petição deverá ser assinada pelo cidadão ou licitante ou pelo representante legal ou credenciado do licitante, acompanhada de cópia do documento de identificação do signatário e comprovante do poder de representação legal (contrato social, se sócio, contrato social e procuração, se procurador).

5.3. O SAAE não se responsabilizará por impugnações endereçadas via postal, ou para outros endereços eletrônicos ou ainda entregues em locais diversos do Setor de Protocolo Geral da SAAE, e que, por isso, não sejam entregues no prazo legal.

5.4. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

5.5. A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

5.6. Não sendo feito nenhum pedido de impugnação no prazo fixado, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitirem a apresentação das propostas, não cabendo aos licitantes o direito a qualquer reclamação posterior.

---

---

## VI – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

---

---

**6.1. PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO AS PESSOAS JURÍDICAS QUE PRESTEM O SERVIÇO/FORNEÇAM O OBJETO DO PRESENTE EDITAL, LEGALMENTE CONSTITUÍDAS E QUE ATENDAM ÀS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO ESTABELECIDAS NESTE INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.**

**6.1.1. Poderão participar exclusivamente as microempresas e empresas de pequeno porte, em cumprimento ao art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, desde que se enquadrem nas disposições estabelecidas nesta condição.**

**6.1.2. Não será aplicado o disposto no item 6.1.1, previsto nos arts. 47 e 48 da Lei Complementar 123/2006, quando:**

*II - Não houver um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;*

*III - O tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;*

## **6.2. É vedada a participação:**

- 6.2.1. De empresa concordatária ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução, fusão, cisão, incorporação ou em liquidação;
  - 6.2.2. De empresa que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública e ainda não reabilitada; e, caso participe do processo licitatório, estará sujeita às penalidades previstas no art. 97, parágrafo único, da Lei 8.666/93;
  - 6.2.3. De empresa suspensa ou impedida de transacionar com a Administração;
  - 6.2.4. De empresa que não for estabelecida em território nacional;
  - 6.2.5. De empresa que esteja reunida em consórcio<sup>1</sup> ou coligação;
  - 6.2.6. De empresa cujos sócios ou diretores pertençam, simultaneamente, a mais de uma empresa licitante;
  - 6.2.7. De empresa cujo dirigente, gerente, sócio ou responsável técnico seja servidor desta Autarquia;
  - 6.2.8. E os demais interessados que se enquadrem nas hipóteses do art. 9º da Lei 8.666/93.
- 6.3. A observância das vedações acima é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, se sujeita às penalidades cabíveis.

---

---

## **VII – DO CREDENCIAMENTO**

---

---

- 7.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 7.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 7.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 7.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 7.5. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.
- 7.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 7.7. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

---

<sup>1</sup> Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; considerando a ausência de complexidade do objeto a ser licitado; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste edital, entende-se que é conveniente a vedação da participação de empresas em “consórcio” neste certame. Ainda, a autorização para o consorciamento de empresas para execução do objeto poderia diminuir circunstancialmente o número de participantes no certame, se mostrando um ato antieconômico.

---

## VIII – DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

---

8.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no artigo 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

8.2. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

8.3. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

8.3.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

8.3.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

8.3.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

8.3.2 Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

8.3.3 Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

8.3.4 Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

8.3.5 Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

8.3.6 Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

8.3.7 Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;

8.3.8 Que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

8.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

8.5 A observância das vedações acima é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, se sujeita às penalidades cabíveis.

**8.6 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante todo o processo do pregão, desde a publicação até a homologação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante de sua desconexão ou da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou pelo pregoeiro, bem como da perda do direito ao benefício previsto na Lei Complementar nº 123/06.**

8.7. O licitante deverá adotar como referência para sua proposta as informações constantes no presente Edital e seus anexos.



**8.8. Quando do lançamento da proposta, por meio do sistema eletrônico, o licitante deverá lançar o VALOR UNITÁRIO (POR ITEM/LOTE), quando se tratar de Sistema de Registro de Preços (SRP), com duas casas decimais após a vírgula, e o VALOR TOTAL (POR ITEM/LOTE), quando não se tratar de SRP, com duas casas decimais após a vírgula.**

8.9. Aplicam-se aos serviços todas as normas e exigências do Código de Defesa do Consumidor.

8.10. É vedada a participação de um mesmo procurador como representante de licitantes diferentes em um mesmo ITEM/LOTE.

---

---

## IX – DA CONDUÇÃO DO CERTAME

---

---

9.1. Caberá ao pregoeiro, em especial:

I - conduzir a sessão pública;

II - receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;

III - verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;

IV - coordenar a sessão pública e o envio de lances;

V - verificar e julgar as condições de habilitação;

VI - sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;

VII - receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

VIII - indicar o vencedor do certame;

IX - adjudicar o objeto, quando não houver recurso;

X - conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e

XI - encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

Parágrafo Único - O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

---

---

## X – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

---

---

10.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

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

10.3. Para fins de classificação das propostas na sessão de lances, será considerado o MENOR VALOR UNITÁRIO (POR ITEM/LOTE) quando se tratar de Sistema de Registro de Preços (SRP) e o VALOR TOTAL (POR ITEM/LOTE) quando não se tratar de SRP.

**10.4. O Descritivo Detalhado de cada ITEM/LOTE está discriminado no item 1 do Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.**

10.5. Nos valores propostos, deverão ser consideradas todas as despesas, tais como, tributos, tarifas, encargos sociais, trabalhistas, insumo, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária incidente sobre o serviço, frete, seguros, garantia e, ainda, quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do pregão.

10.6. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

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

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

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

10.10. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital. O licitante é responsável por todas as transações, assumindo como firmes e verdadeiras suas, as propostas de lances.

10.11. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

10.11.1. Valor unitário e total do item;

10.11.2. Marca;

10.11.3. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

10.11.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.12. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

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

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

---

---

## XI – DA ABERTURA DA SESSÃO E PROCEDIMENTOS

---

---

11.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

11.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

11.3. A Proposta Comercial com o valor unitário correspondente poderá ser anexada em arquivo único, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods, sendo vedado qualquer elemento que possa identificar a LICITANTE no sistema, que possa ser visualizado pelos demais licitantes, antes do término da fase de lances, pois importará na desclassificação da proposta.

- 11.4. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 11.5. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 11.6. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances, caso seja o sistema aberto e fechado.
- 11.7. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 11.8. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 11.9. O lance deverá ser ofertado pelo valor do item.
- 11.10. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 11.11. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 11.12. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um) centavo.
- 11.13. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 11.14. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 11.15. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 11.16. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 11.17. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 11.18. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 11.19. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com o subitem anterior deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro;
- 11.20. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 11.21. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 11.22. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.



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

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

11.25. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

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

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

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

11.30. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

11.31. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

11.32. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

11.33. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

11.34. No caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

11.35. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens fornecidos:

11.35.1. Produzidos no País;

11.35.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

11.35.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

11.36. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

11.37. Na sessão pública de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante que der causa a preço incompatível ou manifestamente inexequível, este poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

11.38. O pregoeiro poderá solicitar a demonstração da exequibilidade da proposta após o término da fase competitiva.

11.39. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

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

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

---

---

## XII – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

---

---

12.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 8º do art. 26 do Decreto n.º **12.943/2019**.

12.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

12.3. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

12.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

12.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo mínimo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

12.6. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

12.7. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

12.8. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local e data a ser indicado.

12.9. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

12.10. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

12.11. Serão avaliados os seguintes aspectos e padrões mínimos de aceitabilidade:

12.11.1. O procedimento de avaliação consistirá em utilizar a amostra nos equipamentos especificados ou através de testes próprios.

12.11.2. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

12.11.3. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

12.11.4. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

12.11.5. Após a divulgação do resultado final da licitação, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos licitantes no prazo a ser estipulado, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

12.12. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

12.13. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

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

12.15. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

12.16. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

12.18. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

12.19. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

---

## XIII – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

---

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

13.2. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

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

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

13.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

13.6. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

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

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

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

**13.10. Juntamente com a proposta ajustada, deverão ser enviados os seguintes documentos, sob pena de desclassificação:**

**13.10.1. Declaração de que o Proponente possui todas as condições para habilitação nesta licitação, nos termos do que dispõe o inciso VII do art. 4º da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002;**

**13.10.2. Declaração de que a Proponente tem ciência de todas as condições, especificações e exigências constantes neste Edital;**

**13.10.3. Declaração de que no preço proposto encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do PROPONENTE vencedor.**

**13.10.3.1. Informamos que a Autarquia municipal, com fundamento na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012, e no Decreto Municipal nº 14.890 de 08 de maio de 2023, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza - IR ao efetuar pagamento a pessoa física ou jurídica referente a qualquer serviço ou mercadoria contratado e prestado.**

**13.10.3.2. Para fins de retenção na fonte prevista nos normativos mencionados, os documentos fiscais deverão ser emitidos pelas pessoas jurídicas constando o destaque da retenção do imposto de renda, de acordo com as alíquotas previstas na IN RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012 e no Mafon 2023, o qual não esgota as situações possíveis, devendo, ainda, ser verificado no texto legal o enquadramento do bem fornecido ou do serviço prestado.**

**13.10.3.3. Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados às pessoas jurídicas pelos serviços e produtos elencados no art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 2012, e alterações.**

**13.10.3.4. As pessoas jurídicas amparadas por isenção, por não incidência ou por alíquota zero do IR deverão informar essa condição nos documentos fiscais, inclusive o enquadramento legal, sob pena de retenção do IR sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.**

**13.10.3.5. No caso de não retenção do IR na fonte, nos termos dos incisos III, IV e XI do art. 4º da IN 1234/2012 da RFB, além da informação no documento fiscal quanto ao enquadramento legal, a entidade beneficiária deverá apresentar a respectiva declaração constante dos Anexos II a IV da citada IN e alterações posteriores.**

### **13.11. PROVA DE CONCEITO**

**13.11.1. Após análise das propostas, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado na sessão pública eletrônica para a execução da prova de conceito, que deverá ser apresentada no terceiro dia útil seguinte a contar da convocação.**

**13.11.1.1. Caso a empresa classificada em primeiro lugar não apresente a prova de conceito no prazo estabelecido no item 13.11.1, a empresa será DESCLASSIFICADA, sendo convocada a empresa subsequente na ordem de classificação.**

**13.11.1.2. A prova de conceito será realizada em sessão pública, com convocação para todos os interessados, cabendo recurso do seu resultado.**

**13.11.2. Após apresentação da prova de conceito e análise criteriosa pela equipe ou servidor designado e ainda, todos os trâmites legais, a Pregoeira marcará nova sessão eletrônica dando seguimento a análise dos documentos de habilitação, homologação e adjudicação da empresa vencedora.**

**13.11.3. Para a execução da prova de conceito a licitante deverá utilizar seus próprios equipamentos, como laptops, servidores, ambiente de nuvem, microcomputadores, coletores, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados e etc. Durante a prova de conceito pode ser solicitado a demonstração e comprovação de qualquer item descrito na especificação técnica. A prova de conceito deverá atender a todos os itens e seguir o roteiro abaixo:**

- a. Apresentar as telas com todos os dados solicitados no Edital e seus anexos (para todos os sistemas).
- b. No sistema comercial, apresentar os históricos de todos os atendimentos, requerimentos e ordens de serviço que constam na base de dados atual, dados de negociações de parcelamento, lançamento de serviços futuros a cobrar nas próximas contas, no sistema de Dívida Ativa, deverá exibir os dados de notificação, inscrição, execução judicial e atualização de certidões. Deverá emitir relatório de dívida recebida, a receber, dívida em cobrança amigável e judicial; Dívida negociada, quitada e avaliação da dívida.
- c. O Sistema em demonstração deverá ser compatível com o hardware e software de leitura com impressão simultânea de conta utilizado pelo SAAE, deverá gerar um arquivo contendo uma rota de leitura para o coletor de dados e após a coleta em campo, receber os dados coletados, emitir listagem de crítica tanto de leituras quanto de faturamento realizados, emitir algumas contas pelo sistema em demonstração, para conferir os dados com as contas impressas pelo sistema em uso pelo SAAE. Os dados calculados pelo sistema em demonstração deverão ser exatamente iguais aos gerados pelo sistema em uso, comprovando assim a exatidão dos dados calculados.
- d. Deverá baixar no sistema um lote de arquivo de contas recebidas pelos bancos, gerar o B.D.A em arquivo eletrônico com os dados detalhados e seus códigos contábeis para o sistema de contabilidade. Deverá também ser possível gerar o relatório do B.D.A para fins de conferência.
- e. Deverá emitir o mapa de faturamento da rota processada, simular pelo menos 3 estornos de conta, 3 inclusões, gerar os mapas de estorno e inclusão das contas estornadas e incluídas na simulação e também emitir um novo mapa de faturamento após as simulações de estorno e inclusão. Este processo deverá comprovar a existência das contas estornadas no mapa de estorno, das contas incluídas no mapa de inclusão e o mapa de faturamento mantendo os valores originalmente faturados.



- f. Deverá realizar 3 requerimentos de pedido de ligação, sendo emitidos com número de protocolo, emitir suas ordens de serviço para execução, baixa-las gerando automaticamente seus dados no cadastro de consumidores, bem como os valores referentes a estas execuções para cobrança na próxima conta.
- g. O sistema em demonstração também deverá demonstrar na prática a abertura de outros tipos de requerimento utilizados pelo SAAE, desde sua abertura até seu processo de conclusão. Neste processo avaliaremos se o sistema está capacitado para atender os diferentes tipos de requerimentos utilizados pelo SAAE.
- h. Ao final do processo de demonstração dos requerimentos de pedidos de ligação e requerimentos diversos, o sistema em demonstração deverá gerar um relatório demonstrando os dados e quantidades por tipo de requerimentos simulados.
- i. O sistema em demonstração deverá apresentar tela de simulação de cálculo de consumo, apresentando a memória de cálculo com base nos dados reais dos usuários. Este processo é fundamental para o atendimento ao cliente que apresenta dúvidas quanto ao consumo e sua forma de cálculo.
- j. O sistema em demonstração deverá apresentar uma opção que possibilite ao operador do sistema comercial gerar relatórios personalizados, informando os campos do cadastro de usuários que devem ser exibidos no relatório, com no mínimo, os seguintes filtros: por zona, roteiro, bairro, ativos, desligados a pedido, cortados por falta de pagamento, categoria, com hidrômetro, sem hidrômetro, ano de fabricação do hidrômetro, data de instalação de hidrômetro, data de vencimento da conta, por faixa de consumo médio e débitos referentes a um determinado período. Este relatório personalizado é vital para fazer gestão do setor comercial conforme necessidade do momento e sem a necessidade de solicitar à empresa contratada um novo relatório a cada nova necessidade e o que é mais importante, com autonomia e de forma imediata.
- k. O sistema em demonstração deverá emitir o Relatório Técnico contendo no mínimo os seguintes dados: quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês; quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados; consumo real/faturado no mês; informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado/incluído/arrecadado. Deverá ter opção de informar o mês e o roteiro.
- l. Com base no roteiro lido e calculado, deverá emitir relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado.
- m. O roteiro lido e calculado deverá ser enviado para o sistema de autoatendimento via internet onde faremos a navegação consultando os seguintes dados: últimas leituras, últimos consumos, últimas contas pagas, anexo tarifário utilizado pelo SAAE, dados cadastrais do consumidor, impressão de 2ª via de conta e impressão de certidão negativa de débito.
- n. Com base no roteiro lido e calculado, gerar gráfico de consumo por período, geral e individual.
- o. Gerar arquivo de conta em débito automático.
- p. Baixar arquivo de conta em débito automático.
- q. Envio de email e SMS. A comissão irá escolher alguns consumidores que tem emails e número de celulares cadastrados para que o sistema em demonstração possa enviar email e SMS, com uma mensagem de teste. Este item servirá como comprovação que atende estes requisitos que constam no anexo I.
  - q.1. Exibir a coordenada geográfica no google maps da ligação e da leitura. Caso a coordenada geográfica não esteja cadastrada no cadastro de usuário, a busca para exibição da ligação deverá ser realizada através do endereço do imóvel.
- r. Gerar correspondência para usuários do roteiro lido e calculado, contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito e itálico. Deverá ser possível também mesclar o texto com os campos nome e endereço, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, e número de hidrômetro.
- s. O licitante vencedor deverá estar munido dos equipamentos e base de dados necessários para a respectiva demonstração, sendo disponibilizado pelo SAAE apenas projetor de multimídia e acesso à Internet, caso necessário.

- t. Ao final da demonstração o SAAE emitirá parecer técnico motivado aprovando ou não o sistema avaliado
- u. A reprovação do sistema implicará a desclassificação da proponente, sem indenização, e a aplicação das penalidades previstas no Edital.
- v. Havendo reprovação do sistema será convocada a licitante classificada em 2º lugar e assim sucessivamente, até o atendimento pleno e adequado dos requisitos descritos neste Termo de Referência.
- w. A aprovação da demonstração dos itens acima, não isenta o Sistema da empresa vencedora de atender integralmente o Termo de Referência listado no Anexo I.
- x. Sendo aprovado o sistema da empresa vencedora, esta terá o **prazo de 45 dias corridos após a assinatura do Contrato para implantação e treinamento dos operadores do SAAE**. Caso este prazo não seja cumprido ou fique constatado nesta fase, que a empresa vencedora não atende integralmente o Termo de Referência, o edital e seus anexos, será aplicada penalidade, não cabendo reembolso de quaisquer custos gastos por ela durante o processo de homologação.

---

## XIV – DA HABILITAÇÃO

---

14.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

14.1.1. SICAF;

14.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>). A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

14.1.5. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

14.1.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

14.1.7. Será verificada se a sociedade empresária foi constituída com o mesmo objeto e por qualquer um dos sócios e/ou administradores de empresas declaradas inidôneas após a aplicação da sanção e no prazo de sua vigência, assegurando contraditório e ampla defesa.

14.1.8. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

14.1.9. O descumprimento da atualização dos documentos de habilitação, implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão (ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

14.2. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

**14.2.1. Prova de inscrição do CNPJ do estabelecimento que participará da licitação;**

**14.2.2. Certificado de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);**

**14.2.3. Certidão Negativa de Débito ou Positiva com Efeito de Negativa com o Município sede da licitante;**

**14.2.4. Certidão Negativa de Débito ou Positiva com Efeito de Negativa com a Fazenda Pública Estadual;**

**14.2.5. Certidão Negativa de Débito ou Positiva com Efeito de Negativa Unificada, referente aos tributos federais e contribuições previdenciárias;**

**14.2.6. Certidão Negativa de Débito Trabalhista ou Positiva com Efeito de Negativa;**

**14.2.7. Declaração que a licitante atende plenamente ao que dispõe o Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal, em cumprimento ao Inciso V do Artigo 27 da Lei nº 8.666/93, atestando que não possui em seu quadro, funcionários menores de 18 anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como que não possui nenhum funcionário menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos. (Anexo III).**

**14.2.8. Declaração de inexistência de Fatos Impeditivos. (Anexo IV).**

**14.2.9. Habilitação Jurídica:**

**14.2.9.1. Registro comercial, e sua última alteração, se houver, no caso de Empresa Individual.**

**14.2.9.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, e todas as suas alterações, se houver, ou ato constitutivo consolidado, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais.**

**14.2.9.3. Estatuto e suas alterações se houver, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, no caso de sociedades por ações.**

**14.2.9.4. Inscrição do ato constitutivo, acompanhada de prova de que a diretoria está em exercício, no caso de sociedades civis.**

**14.2.9.5. 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.**

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

14.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo mínimo de 4(quatro) horas, não ultrapassando 02 (dois) dias úteis, sob pena de inabilitação.

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

14.3.2. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

14.3.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

14.4. Para certidões emitidas que não tenham, de forma explícita, o prazo de validade, será considerado o prazo **máximo de 30 (trinta) dias** contados a partir de sua emissão.

14.5. Todos os documentos que não forem certidões ou cópias de atos, deverão ser datilografados ou digitados com clareza, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, preferencialmente, em papel timbrado ou com carimbo padronizado.

14.6. Sob pena de inabilitação, a documentação somente será aceita em língua portuguesa, ressalvadas as expressões técnicas de uso corrente.

14.7. A ausência de documento ou a apresentação dos documentos de habilitação em desacordo com o previsto neste título **inabilitará** a proponente, salvo disposição contrária de lei.

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

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

14.10. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

14.11. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

14.12. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

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

14.14. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, a declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

#### **14.15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL**

**14.15.1.** Para atendimento da **qualificação técnico-operacional**, será(ao) exigido(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional, que comprove(m) que o licitante tenha executado para o órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou Distrito Federal, ou ainda, para empresas privadas, a comprovação da parcela de maior relevância sobre:

- ✓ Serviços de Implantação de Sistema de Gestão Comercial;
- ✓ Conversão do banco de dados existente para o novo banco de dados;
- ✓ Cadastro de consumidores de água com no mínimo 20 mil ligações de água cadastrados;

**14.15.1.2.** Serão considerados válidos os atestados em papel timbrado da entidade expedidora, com identificação do nome e endereço da entidade. O atestado deverá ser datado e assinado por pessoa física identificada pelo seu nome, cargo exercido na entidade, números de telefone, e-mail para contato, estando as informações sujeitas à conferência pelo Pregoeiro(a) e equipe de apoio.

## 14.15.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL

**14.15.2.1.** Para atendimento à qualificação técnico-profissional, será exigida a comprovação de o licitante possui em seu corpo técnico, na data de abertura das propostas, profissional adequado e disponível para a realização dos serviços licitados, sendo que a equipe técnica deverá ser composta minimamente por:

- 1 (um) profissional de nível superior graduado em Engenharia da Computação ou Analista de Sistemas.
- 1 (um) programador de sistemas.

**14.15.2.2.** A comprovação de vínculo profissional se fará com a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) em que conste a licitante como contratante, ou do contrato social da licitante em que conste o profissional como sócio, ou do contrato de trabalho devidamente registrado no conselho profissional da região competente, em que conste o profissional como responsável técnico, ou, ainda, de declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado apresentado, **desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional.**

## 14.15.3. Qualificação Econômico-financeira

Certidão Negativa de Falência ou Certidão de Recuperação Judicial da sede da pessoa jurídica, conforme Lei 11.101/2005, expedida pelo cartório distribuidor (Fórum) há menos de 60 (sessenta) dias da data designada no preâmbulo do Edital para o recebimento da documentação e das propostas.

---

---

## XV – DO JULGAMENTO

---

---

15.1. O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os quantitativos, as especificações e demais condições definidas no neste Edital e seus anexos.

15.2. Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, o(a) Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade da proposta ofertada pelo arrematante quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

15.2.1. O(a) Pregoeiro(a) poderá solicitar a demonstração da exequibilidade dos preços ofertados.

15.2.2. O(a) Pregoeiro(a), se assim for necessário, poderá suspender a sessão pública para análise da documentação apresentada ou para a realização de diligências.

15.3. Havendo apenas uma oferta, desde que atenda a todos os termos deste Edital e que seu preço seja compatível com o valor praticado no mercado, esta poderá ser aceita.

15.4. Sendo aceita a proposta de menor preço, será avaliada a documentação de habilitação, conforme item XIV e subitens seguintes deste Edital. Constatado o atendimento pleno às exigências deste Edital, o arrematante será declarado vencedor e, após o transcurso do prazo para recurso, será adjudicado o objeto, nos termos da legislação aplicável e condições deste Edital.

**15.4.1. Será declarado vencedor do processo licitatório, o licitante que atender a todas as exigências contempladas no Instrumento Convocatório e que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL.**

15.4.2. A avaliação da documentação de habilitação bem como análise da proposta dos preços a serem registrados, dar-se-ão por meio da documentação anexada no sistema.

15.5. Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências para habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

15.6. Após a declaração do vencedor e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à ME ou EPP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da mesma.



15.6.1. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal prevista no subitem 15.6 dependerá de requerimento pelo interessado, devidamente fundamentado, dirigido ao Pregoeiro.

15.6.2. O requerimento deverá ser apresentado dentro do prazo inicial de 02 (dois) dias úteis concedidos para a regularização fiscal.

15.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes.

15.8. Após a declaração de vencedor, deverão ser observados os procedimentos previstos neste Edital referentes aos recursos administrativos.

15.9. Nos termos da Lei nº 10.520/02, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar para obtenção de melhor preço.

---

---

## XVI – DOS RECURSOS

---

---

16.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

16.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

16.3. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

16.4. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o **prazo de 3 (três) dias corridos** para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **3 (três) dias corridos**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

16.5. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no caput, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

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

16.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

---

---

## XVII – DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

---

---

17.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

17.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

17.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

17.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

17.3. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

17.4. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no Cadastro no Sistema, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

---

---

## XVIII. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

---

---

18.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

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

---

---

## XIX. DA REVISÃO DE PREÇOS

---

---

19.1. Havendo alterações na conjuntura econômica do País ou do Estado, das quais resulte desequilíbrio financeiro permanente, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão pleitear **Revisão de Preços**, nas condições do contrato e nas hipóteses autorizadas pela Lei de Licitações.

19.2. A Contratada, quando for o caso, deverá formular requerimento, a ser devidamente protocolizado no protocolo geral do SAAE, dirigido ao gestor do contrato, comprovando a ocorrência do desequilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo, com os seguintes dados:

- I. Identificação completa do fornecedor, número do processo licitatório/processo de dispensa ou inexigibilidade, número da modalidade licitatória e número do contrato;
- II. Breve justificativa do pedido de restabelecimento de preço;
- III. Documentação comprobatória do alegado desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

19.3. A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, de produtos, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, bem como Reportagens que podem ser extraídas de páginas eletrônicas da *Internet* confiáveis que corroboram com a ocorrência extraordinária na economia que justifique o pleito.

19.4. A nota fiscal indicada no parágrafo anterior deverá constar a mesma marca do produto indicada na proposta comercial da licitação, da dispensa ou inexigibilidade.

19.5. Junto com o requerimento, a contratada deverá apresentar planilhas de custos, comparativa entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercuta no valor total pactuado.

19.6. A cada pedido de revisão de preço deverá comprovar as alterações ocorridas e justificadoras do pedido, demonstrando novamente a composição do preço, através de notas fiscais que comprovem o aumento do preço.

**19.7. É vedado à Contratada interromper a prestação de serviço/fornecimento, sendo obrigada a continuá-la enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando neste caso sujeito às penalidades previstas neste edital.**

19.8. A revisão levará em consideração preponderantemente as normas legais federais, estaduais e municipais.

---

---

## XX. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

---

---

20.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

20.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

20.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

20.4. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

20.5. Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

20.5.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

20.5.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

20.5.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

20.6. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

20.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

20.8. A empresa contratada autoriza a receber toda e qualquer notificação por meio eletrônico.

---

---

## XXI. DA RESCISÃO DO CONTRATO

---

---

21.1. Constituem motivos para rescisão do contrato os casos previstos nos arts. 77 e 78 da lei 8.666/93.

21.2. O contrato poderá ser rescindido na forma do art. 79 da Lei 8.666/93.

21.3. Em caso de rescisão prevista nos incisos XII a XVII do art. 78 da lei 8.666/93, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito à devolução de garantia, pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão e pagamento do custo da desmobilização.

21.4. A rescisão contratual de que trata o inciso I do art. 79 acarreta as consequências previstas no art. 80, ambos da lei 8.666/93.

21.5. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

---

---

## XXII. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

---

---

**22.1.** Nos casos de inexecução, total ou parcial, do contrato, ou por execução de qualquer ato que comprometa o bom andamento do procedimento licitatório, poderão ser aplicadas, observados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções: advertência, multa, suspensão e declaração de inidoneidade, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal cabíveis:

**1. A advertência**, realizada por escrito, pelo fiscal ou gestor do contrato, será emitida quando a licitante, fornecedora ou a contratada descumprir qualquer obrigação que é de sua competência, sendo aplicada nos seguintes casos:

- I - Quando houver atraso na entrega dos documentos exigidos;
- II - Quando a licitante ofertar preço inexequível na formulação da proposta inicial ou na fase de lances;
- III - Quando a licitante não honrar com o valor ofertado durante a fase de lances e solicitar sua exclusão antes da aceitação das propostas;
- IV - Quando houver atraso de qualquer fase da licitação, por parte da licitante, sem justificativa pertinente ao certame.

1.1. A advertência será expedida, também, pelo ordenador de despesas competente, orientado pelo fiscal ou gestor do contrato ou servidor responsável pelo recebimento do objeto da licitação, caso o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução do objeto, nos seguintes casos:

- I - Quando a licitante, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, atrasar ou dar causa ao retardamento no início da execução do seu objeto, por um período superior a 05 (cinco) dias úteis, contado do vencimento do prazo para início da execução do objeto;
- II - Quando tratar-se de execução de serviços e seja identificado atraso superior a 15 (quinze) dias no cumprimento das metas em relação ao cronograma aprovado, não justificado pela empresa contratada.
- III - Quando houver descumprimento, por parte da licitante, de qualquer outra obrigação referente ao objeto da licitação, sendo a advertência fundamentada em documento específico e devidamente registrada.

2. A multa será imposta à Contratada, pelo Ordenador de Despesas, quando o contrato/ata não for assinado, por qualquer motivo, no prazo fixado; quando houver atraso injustificado na execução do objeto da licitação; ou quando houver inexecução, total ou parcial, do mesmo, sendo aplicada nos seguintes percentuais máximos:

- I - 0,3% (três décimos por cento) por dia, até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor do fornecimento, do serviço não realizado ou da etapa não cumprida do cronograma físico de obras;
- II - 5% (cinco por cento) sobre o valor da medição, no caso de atraso injustificado de sua apresentação, previamente estabelecida no contrato;
- III - 5% (cinco por cento) do valor do contrato, quando o licitante se recusar a assinar o contrato ou retirar a ordem de serviços, por um período de 05 (cinco) dias úteis, contado do vencimento do prazo para assinatura ou retirada;
- IV - 10% (dez por cento) sobre o valor do fornecimento, do serviço ou da obra não realizada, nos casos em que houver atraso superior a 30 (trinta) dias ou entrega do objeto com vícios e/ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso, ou, ainda, diminuam o seu valor.
- V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos de inexecução total do contrato.

2.1. A multa será formalizada por apostilamento, conforme dispõe o parágrafo 8º do art. 65 da Lei nº: 8.666/93, e executada após o regular processo administrativo, sendo oportunizado à contratada o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do parágrafo 3º do art. 86, da Lei nº: 8.666/93, observada a seguinte ordem:

- I - Através de desconto no valor da garantia depositada do contrato;
- II - Através de desconto no valor das parcelas devidas à contratada;
- III - Através de procedimento administrativo ou judicial de execução.

2.2. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou início dos serviços, no caso de dia de expediente normal, ou no primeiro dia útil seguinte.

2.3. Poderá ser relevado, através de despacho devidamente fundamentado:

- I - O atraso, não superior a 05 (cinco) dias úteis, na execução do objeto da licitação;
- II - A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos custos da cobrança.

2.4. poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, respeitados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

2.5. Será aberto processo administrativo, no caso de atraso no cumprimento da obrigação, superior a 30 (trinta) dias, com o objetivo de anulação da ordem de serviço e/ou rescisão unilateral do contrato.

3. impedirá, temporariamente, o fornecedor de participar e de contratar com a Administração, seguindo os respectivos prazos:

I - Por até 90 (noventa) dias, quando a licitante não entregar, no prazo fixado no edital, os documentos e anexos exigidos, por meio eletrônico, de forma provisória, o original ou cópia autenticada, definitivamente, ou, ainda, atrasar, sem justificativa plausível, qualquer fase da licitação, sendo válida, esta última hipótese, para aquelas empresas que já possuírem ocorrência anterior registrada em documento oficial;

II - Por até 01 (um) ano, quando o licitante, convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato, não mantiver a proposta, dar causa ao retardamento na execução do objeto, falhar ou fraudar a execução do contrato;

III - Por até 02 (dois) anos, quando a Contratada:

- a. Apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, com vistas à obtenção de vantagem, para si ou para outrem, decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b. Praticar atos ilícitos com o escopo de frustrar os objetivos da licitação;
- c. Receber qualquer das multas previstas e não efetuar os respectivos pagamentos;
- d. Manter comportamento inidôneo.

3.1. O prazo acima mencionado, quando se tratar da modalidade de licitação denominada pregão, será limitado a 05 (cinco) anos, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei nº: 10.520/2002.

3.2. São competentes para aplicar a penalidade de suspensão: o Departamento de Licitações e Contratos, quando o descumprimento ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; o Ordenador de Despesas, caso o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução do objeto, entendida desde a recusa em retirar a ordem de serviços ou assinar o contrato e/ou qualquer outro documento hábil que venha a substituí-lo.

3.3. A penalidade de suspensão será publicada em órgão da imprensa local ou regional ou por afixação na sede do SAAE.

4. A **declaração de inidoneidade**, de competência do Presidente do SAAE, será aplicada às situações em que se configurar o dolo da empresa contratada no sentido de burlar certames públicos ou quando esta agir com má-fé na execução contratual, causando prejuízos à Administração.

4.1. Será declarada inidônea a empresa que praticar condutas como as descritas nos artigos 337-E a 337-O do Código de Processo Penal.

4.2. A empresa será declarada inidônea pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos, cessando os seus efeitos com a extinção dos motivos determinantes da punição e com o ressarcimento dos danos eventualmente causados à Administração.

---

---

## XXIII. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

---

---

23.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

23.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

23.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

23.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/213.



---

---

## XXIV. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

---

---

- 24.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 24.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 24.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 24.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 24.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 24.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 24.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 24.8. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 24.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 24.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.**
- 24.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 24.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 24.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>, [www.saaeita.mg.gov.br/licitacoes](http://www.saaeita.mg.gov.br/licitacoes) e também poderão ser lidos e/ou obtidos no Setor de Compras/Licitações do SAAE, localizado na Rua Rio Branco, nº. 99, 2º andar, Centro, Itabirito/MG, de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 24.14. Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte os seguintes documentos:
- Anexo I – Termo de referência
  - Anexo II – Modelo de Proposta de Preços
  - Anexo III – Modelo de Declaração que não Emprega Menor
  - Anexo IV – Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos
  - Anexo V – Modelo de Declaração de Vistoria
  - Anexo VI – Modelo de Declaração para Renúncia da Vistoria Técnica
  - Anexo VII – Minuta do Contrato
- 24.15. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o da Comarca de Itabirito, local da realização do certame.

Itabirito, 15 de Setembro de 2023.

**ROGÉRIO EDUARDO DE OLIVEIRA**  
**DIRETOR PRESIDENTE DO SAAE**

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023

#### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

#### 2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. As especificações apresentadas visam demonstrar as características mínimas desejadas e imprescindíveis para satisfação do interesse da Administração.

2.2. O objeto compreende os seguintes itens abaixo, que integram o presente expediente:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	UNID.	QUANT.	VALOR UNIT. MENSAL	VALOR TOTAL
01	Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração (portabilidade do sistema atual para o novo sistema) do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação, manutenção, atualização e suporte, conforme descrito no termo de referência.	Mês	01		
02	Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas)	Mês	01		
03	Locação de Licença de uso de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea.	Mês	12		

#### 2.3. CARACTERÍSTICAS GERAIS

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

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

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

O sistema deverá fornecer mecanismos e/ou função de cópia de segurança (“backup”) para que a empresa contratante possa elaborar políticas de segurança de backups diários (e fechamentos mensais) e cópias a serem feitas em mídia externa e/ou meio eletrônico e/ou nuvem de todos os dados constantes no sistema.

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

O Sistema deverá ter opção de definir usuários administradores do sistema, programar expiração de senha, opção de usuários com permissão de efetuar backup, opção de custódia de acesso, bloqueio do login com 3 tentativas sem sucesso.

O Sistema deverá ser compatível com banco de dados SQL Server 2016 ou superior.

A empresa deverá demonstrar através de documentos ou demonstração prática que possui sistema de recebimento através da ferramenta PIX (QR Code).

O sistema e todos os seus módulos deverão se adaptar às exigências legais vigentes e acompanhar suas futuras alterações.

O sistema deverá fazer a integração com o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC).

### **2.3.1. MÓDULO DE REQUERIMENTOS**

#### **2.3.1.1. Objetivos do Sistema**

Este módulo tem por objetivo, gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo telas intuitivas para a realização dos requerimentos, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços, indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatório contábeis, relatórios de avaliação dos atendimentos, auditoria operacional.

#### **2.3.1.2. Características Funcionais Necessárias**

- a. Possuir uma tela para a realização dos requerimentos solicitados pelo usuário, contendo no mínimo as seguintes informações:
  - Nome, endereço, telefone, RG, CPF, CNPJ, e-mail, celular do requerente.
  - Endereço do serviço, localização referenciada do serviço.
  - Opção de imprimir ou não o requerimento no ato do atendimento, conforme critério de configuração da gerência do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.
  - Opção para impedir um novo requerimento caso o usuário (CPF) possua algum outro débito pendente na ligação em vigor ou em alguma outra ligação.
  - Opção da cobrança do requerimento no ato, a vista ou parcelado.
  - Opção de imprimir um boleto ou permitir a cobrança na próxima conta de água.
- b. Permitir a alteração dos dados cadastrais através de requerimento, podendo definir quais os campos que serão modificados e atualizar automaticamente a base cadastral. Em caso de troca de cliente do imóvel, fazer a titulação de débito para o novo morador de forma automática.
- c. Opção de informar uma observação relativa ao requerimento, devendo ser impressa no próprio requerimento.
- d. Permitir no ato do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados, conforme necessidade do atendente.
- e. Permitir um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento.
- f. Permitir, para os casos de parcelamento, a definição do valor da 1ª. parcela, através de um percentual ou um valor informado manualmente.
- g. Possuir cadastro personalizado dos tipos de requerimentos, contendo no mínimo os itens abaixo:

- Opção de definir um termo específico a ser impresso no requerimento, podendo ser um termo específico para cada tipo de requerimento.
  - Opção de exigir ou não a apresentação de documentos do requerente.
  - Opção de disponibilizar o requerimento para ser realizado via link de autoatendimento (internet).
  - Classificar os requerimentos de acordo com sua prioridade de execução.
  - Informar o prazo previsto para a execução de cada requerimento, em dias ou horas.
  - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
  - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- e. Apresentar orçamento prévio no ato do requerimento, com base na tabela de preços da empresa e oferecer formas de pagamento diferenciadas, ou seja, parcela única no ato ou parcelado em boleto ou nas próximas contas.
- f. Gerar um histórico dos atendimentos/ordens de serviços em tempo real, informando a qualquer instante a situação (executado, em execução, indeferido ou deferido), hora da execução e todos os dados neles contidos.
- g. Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e/ou com programação de horário.
- h. Possuir um cadastro de materiais com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, unidade, código contábil, se o material será multiplicado pela metragem.
- i. Possuir um cadastro de taxas com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, código contábil, se a taxa é um percentual sobre o serviço ou sobre o material.
- j. Possuir um cadastro de serviço com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil.
- k. Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável pela equipe e membros da equipe.
- l. Possuir um cadastro dos membros da equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do operador e data da contratação.
- m. Possui um cadastro de veículos, contendo no mínimo as seguintes informações: placa, modelo, fabricante, ano fabricação, ano modelo, data aquisição e KM aquisição.
- n. Possuir, no ato de preencher o requerimento/solicitação, opção de localizar o usuário e preencher automaticamente a tela com seus dados cadastrais, evitando a redigitação.
- o. Integrar de forma plena com o módulo responsável pelo faturamento e cobrança de contas, informando: valores de parcelas a serem cobradas nas próximas contas, inclusão automática de novas ligações de água e esgoto, alterações de cadastro, pedidos de corte e religação.
- p. Integrar de forma plena com o módulo responsável pela dívida ativa, informando valores de parcelas a serem inscritas e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial.
- q. Integrar de forma plena com o módulo de Atendimento ao Cliente, disponibilizando um histórico personalizado de todos os serviços já executados ou em execução, permitir saber dados do cliente, do atendente e do executante, bem como data e hora de cada uma das operações e ainda observações que se fizerem necessárias durante o processo.

### 2.3.1.3. Gerenciamento das Ordens de Serviço

- a) A ordem de serviço deverá exibir no mínimo as seguintes informações:
- Opção de exibir dados de aferição com seu respectivo resultado: leitura inicial, leitura final, diferença, vazão, Q. mínimo, Q. transição, Q nominal.
  - Opção de exibir dados de análise do consumo: últimas leituras, média, número do hidrômetro e últimas ocorrências.
  - Opção de exibir uma lista com os materiais utilizados no serviço em questão, podendo esta lista ser diferenciada para cada tipo de requerimento.
  - Opção de exibir dados de reposição de asfalto.
  - Opção de exibir dados para exame predial.



- Opção de gerar uma ordem de serviço para vistoria, podendo ser definida a quantidade de vistorias desejadas, com possibilidade de cancelamento do requerimento caso a última vistoria tenha sido indeferida.
  - Permitir cadastrar perguntas de vistoria exibidas na ordem de serviço.
  - Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço.
  - Opção de configuração para ser supervisionada via painel de supervisão de ordem de serviços executadas.
  - Opção de definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
  - Opção de cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida.
  - Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço de acordo com cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
  - Permitir o cadastramento de textos que deverão ser exibidas na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
  - Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço.
- b) Permitir o controle das ordens de serviço das ligações de água e esgoto emitidas, corte de ligações, instalação de hidrômetros, troca de hidrômetros, retirada de hidrômetros, vistoria, religação, bem como quaisquer outras ordens de serviço, emitir o pedido de serviço com controle de protocolo e fazer o acompanhamento de sua execução.
- c) Opção de imprimir ou não uma ordem de serviço para ser enviado ao setor de execução, conforme critério de configuração da gerencia do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.
- d) Possibilitar emitir mais de uma Ordem de Serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação.
- e) Emitir relatórios que auxiliem o gerenciamento das ordens de serviço e seu controle de programação de acordo com a classificação de prioridades.
- f) Esta opção deverá permitir ao responsável pela programação, automaticamente distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis, observando a quantidade e o tipo de equipe (água ou esgoto), ou equipes especiais. Deverá disponibilizar dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, os serviços atrasados e seus respectivos motivos e outros.
- g) Possuir na baixa da ordem de serviço a inclusão/alteração das seguintes informações:
- Serviços/materiais utilizados na execução do serviço
  - Informações cadastrais, como: quantidade de economias, tipo de serviço (água, água/esgoto e esgoto), número de hidrômetro, área construída, testada
  - Leitura do hidrômetro trocado
  - Número do lacre
  - Duração do serviço
  - Hora inicial e final
  - Veículo utilizado
  - Km rodados
  - Equipe e membro/operador de execução
- h) Possuir funcionalidades de desdobramentos de ordens de serviço, para os que não atingirem a qualidade desejada ou para os que necessitarem de um serviço complementar. Esta solicitação poderá ser cancelada, caso tenha sido gerada indevidamente.
- i) Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações:
- Tempo real todos os requerimentos/solicitações e ordens de serviços emitidos, incluindo as situações: requerido, a pagar, em execução, indeferido, fora do prazo, aguardando aprovação.
  - Legenda para facilitar a identificação da situação de cada registro.
  - Opção de ordenar por tipo de serviço, situação (apenas requerido, ordem de serviço impressa, à pagar), endereço e data da solicitação.
  - Opção de informar um período específico.

- Exibir o modo em que foi gerada a ordem de serviço: em papel, on-line (via dispositivo móvel), comunicação via rádio, celular e outros.
  - Exibição em tempo real das execuções das ordens de serviço em campo.
- j) Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- Opção de gerar uma ordem de serviço em: papel, on-line (para os dispositivos móveis), comunicação via rádio, celular e outros.
  - Opção de reimprimir uma ordem de serviço.
  - Opção de selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho, monitoradas e não monitoradas.
- k) Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:
- Parecer do supervisor
  - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução
  - Encaminhar para outros supervisores
  - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.
  - Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão
  - Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução
  - Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço
  - Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor
  - Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço
  - Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

#### **2.3.1.4. Relatórios Básicos:**

- a) Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: Banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.
- b) Relatório de faturamento para a contabilidade por data de referência e período. Deverá permitir no mínimo os filtros de setor e rota. Deverá ter opção de impressão por código contábil e faturamento atualizado, com número de vias a listar.
- a. Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.
- b. Gráfico contendo os quantitativos de serviços realizados no mês, com indicadores de dentro e fora do prazo previsto para execução.
- c. Relatório diário de avaliação dos atendimentos, informando a quantidade de serviços realizados por atendente e por serviço. Este relatório deverá gerar também um gráfico.
- d. Relatório analítico diário de avaliação dos atendimentos, contendo: hora inicial/final, quantidade de atendimentos, tempo médio diário, tempo médio mensal, por atendimento, por atendente, por equipe e geral.
- e. Relatório dos requerimentos efetuados, aceitando no mínimo os seguintes filtros: situação do serviço, endereço, bairro, data da solicitação, mês de referência e tipo de serviço. O relatório deverá conter opção de ordenação por endereço, nome do requerente, número do requerimento e tipo de requerimento.
- f. Relatório das ordens de serviço com no mínimo os seguintes filtros: data de emissão, data de execução, classificação de OS, por situação, por bairro, por tipo de requerimento. O relatório deverá ter opção de ordenação por número de O.S, número de requerimento, data de requerimento, data de emissão e data de execução. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: número da OS, descrição do serviço, nome do requerente, endereço do serviço, data do requerimento, prazo para execução do serviço, tempo de atraso na execução do serviço, situação.
- g. Relatório contábil sintético de faturamento mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor faturado.

- h. Relatório contábil sintético de estorno/inclusão de serviços mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor estornado/incluído.
- i. Relatório contábil sintético de contas a receber, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor.
- j. Relatório de controle dos e-mails, contendo a quantidade de e-mail enviados e não enviados, por período, mês e ano.
- k. Relatório de controle dos SMS, contendo a quantidade de SMS enviados e não enviados, por período, mês e ano.

## 2.3.2. MÓDULO DE CONTAS E CONSUMO

### 2.3.2.1. Objetivos do sistema

Este módulo deverá ser responsável pela apuração do consumo do usuário, emissão das contas de água e baixas de pagamento destas contas.

### 2.3.2.2. Características funcionais necessárias

- a) Suportar o uso de diversos coletores de dados existentes no mercado, necessitando apenas configurar suas características técnicas e seus comandos de comunicação.
- b) Permitir o envio de várias grades para um mesmo coletor de dados.
- c) Permitir o recebimento de uma grade parcialmente efetuada.
- d) Deverá gerenciar e controlar a leitura dos hidrômetros com transmissão ON-LINE ao servidor de dados.
- e) Permitir a emissão de planilha para coleta de leituras manuais, visando serem utilizadas quando não for possível por motivos de força maior, a não utilização de coletores portáteis. Bastando indicar ao sistema a ausência de coletores de dados. Esta planilha deverá ter opção de ordenar por endereço.
- f) Possibilitar informar leitura através de ligação telefônica. Ao ser informada, esta leitura irá no coletor de dados para geração da conta em campo.
- g) Permitir o envio e o recebimento de leituras impressas em campo através da WEB.
- h) Emitir relatórios de acompanhamento das leituras efetuadas em campo (listagem de crítica de leitura), devendo ser impresso por rota/reservatório, por consumo e por ocorrência, como:
  - Leituras efetuadas
  - Leituras não efetuadas
  - Usuários desligados com consumo,
  - Usuários desligados sem leitura,
  - Leituras geradas pela média,
  - Leituras geradas pelo mínimo,
  - Leituras fora da faixa de consumo,
  - Leitura com ocorrência para análise.
- i) Emitir ordens de serviços para as leituras identificadas na crítica de leitura, de forma a imprimir por rota/reservatório, por consumo, por ocorrência e individualizada por ligação.
- j) Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, conforme regulamento do SAAE.
- k) Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo juros de mora, conforme regulamento do SAAE.
- l) Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de correção monetária, conforme regulamento do SAAE.
- m) Possibilitar a isenção de tarifa de água, esgoto ou de todos os serviços contidos nas contas. Opção por ligação ou por rota.
- n) Suportar o livre cadastramento de agentes arrecadadores, que podem ser agências bancárias ou pontos de arrecadação do comércio.
- o) Ser totalmente compatível com o padrão FEBRABAN na troca de arquivos de débito automático, bem como arquivos de baixas recebidas nos caixas.
- p) Opção de emitir contas no padrão ficha de compensação.
- q) Permitir que a baixa seja feita via leitora ótica ou por digitação manual caso haja algum problema com os arquivos recebidos dos agentes arrecadadores.
- r) Armazenar dados cadastrais por tempo indeterminado, e para uma melhor performance, fazer a compactação do banco de dados atual em cada fechamento de mês, transferindo os dados periodicamente para uma base que possibilite sua consulta sem sair do sistema e a qualquer instante.

- s) Possuir cadastro de imóvel bem amplo, com no mínimo os seguintes campos: nome do usuário, nome do proprietário, e-mail, celular, telefone residencial, telefone comercial, endereço do imóvel, endereço de correspondência (informar se dentro ou fora do município), documentos do usuário e do proprietário, nome do pai, nome da mãe (CPF, RG, CNPJ e documentos do imóvel), inscrição cadastral, data da ligação, diâmetro da ligação, hidrômetro, diâmetro do hidrômetro, economias, categoria de consumo (residencial, comercial, pública, outros), observação para leitura, observação para a conta, observação para a ligação, área construída, reservatório, prazo para corte, data do último corte, data da última religação, quantidade de violações, convênio, informações de débito automático em conta, vencimento diferenciado, forma de entrega de conta (via correio, retirada na internet, na própria rota, em outra rota), forma de cobrança (em cascata, direto na faixa, pelo mínimo, por economia), condomínio (mestre/dependente), tipo de serviço (água, esgoto, água/esgoto), situação, últimas leituras, dados técnicos da rede de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), dados técnicos do ramal de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), quadra e lote.
- t) Possuir cadastro de imóvel desvinculado do cliente.
- u) Cadastro de clientes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço cliente, CPF, RG, CNPJ, nome do pai, nome da mãe.
- v) Opção para que o próprio operador crie campos adicionais ao cadastro de ligação.
- w) Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e com programação de horário.
- x) Suportar a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela da empresa prestadora de serviços.
- y) Permitir configuração para emissão de contas: internamente, terceirizada (gráfica) e simultânea no ato da leitura.
- z) Permitir impressão do código PIX nas contas.
- aa) Emitir segunda via com opção de cobrar taxa de expediente automaticamente na próxima conta.
- bb) Opção de não imprimir as contas com valor zero.
- cc) Permitir bloquear a impressão da conta a partir de um valor mínimo. OBS: somente para os casos em que não houver tarifa de água.
- dd) Emitir reaviso de conta vencida com ou sem pagamento autorizado (este reaviso deverá permitir a exibição dos débitos em dívida ativa). Deverá possuir no mínimo os seguintes filtros: - por débitos vencidos a partir de um determinado mês; - por quantidade de dias em atraso; - quantidade mínima de contas em atraso; - intervalo de valores em débitos. Os reavisos poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.
- ee) Emitir reaviso para ligações cortadas/desligadas.
- ff) Emitir um 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.
- gg) Emitir uma notificação (extra-judicial) de conta em atraso, informando ao usuário seus débitos vencidos e com canhoto para colher a assinatura do notificado.
- hh) Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: débitos vencidos a partir de um determinado mês, quantidade de dias em atraso, parcelamentos em atraso, dívida ativa em atraso, intervalo de valores em débitos. Esta ordem de corte deverá conter no mínimo as seguintes informações: nome do usuário, endereço da ligação, número do hidrômetro, mês de origem do corte, valor das contas em atraso, campo para coletar o número do lacre, a data/hora corte, nome do operador. As ordens de corte poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.
- ii) Cadastrar os tipos de corte que serão exibidos na ordem de corte, como: no cavalete, no ramal, com lacre e outros
- jj) Opção de limitar a quantidade de ordens de corte a serem impressas.
- kk) Opção de imprimir a ordem de corte somente para as ligações que foram notificadas.
- ll) Possuir integração com software de OS para execução de ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.
- mm) Permitir a exibição das guias originárias na ordem de corte.
- nn) Emitir uma ordem de religação por data de referência, dias de corte, situação e parcelamento da dívida ativa em atraso. Poderá exibir alguma observação da conta, informação referentes ao último corte (lacre, observação, leitura, tipo de corte) e as ordens poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.



- oo) Permitir a emissão de contas agrupadas. No caso das contas da Secretaria Estadual de Educação, deverá gerar um arquivo contendo os dados das contas.
- pp) Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se os dias úteis do município, e ainda oferecer diferentes datas de vencimento para os usuários, conforme legislação atual.
- qq) Possuir opção de cadastrar os feriados nacionais, municipais e estaduais.
- rr) Permitir diversas configurações de cálculo: Por categoria, com tarifa mínima por ligação ou por economia, por efeito cascata ou direto na faixa, por estimativa no caso de ligações sem hidrômetro, por cobrança pela TBO (Tarifa Básica Operacional).
- ss) Permitir a cobrança da tarifa/taxa de esgoto por percentual, valor fixo ou faixa de consumo.
- tt) Opção de cobrar uma leitura não realizada por consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo.
- uu) Opção de parametrizar o intervalo de consumo que identifica uma 'leitura fora da faixa.
- vv) Integrar de forma plena ao módulo de requerimentos e ter BDA/Baixa integrada e relatórios gerenciais unificados: Mapa de estorno, mapa de inclusão, mapa de faturamento e fechamento mensal único.
- ww) Gerar arquivos contendo dados de arrecadação, faturamento, estorno e inclusão para integração com o sistema da Contabilidade.
- xx) Gerar arquivo de dados para consulta e emissão de 2ª. via através da internet.
- yy) Possuir cadastramento técnico da rede (diâmetro da rede, material, localização, distância, testada, etc.) juntamente com a configuração de macro medidores.
- zz) Possuir cadastramento de ligações de condomínio fazendo a diferenciação do hidrômetro mestre e seus dependentes.
- aaa) Possuir cadastramento da inscrição cadastral do município para o relacionamento dos débitos junto às prefeituras.
- bbb) Exportar dados para visualização em sistemas de geoprocessamento.
- ccc) Permitir parcelamento dos débitos gerando automaticamente as parcelas para serem cobradas nas próximas contas e emitir um 'Termo' contendo os dados da negociação.
- ddd) Permitir vincular débito ao cliente e não ao imóvel.
- eee) Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.
- fff) Permitir parcelamento de débito com geração de carnê.
- ggg) Permitir aplicar juros nas parcelas geradas pelo parcelamento (juros simples e composto).
- hhh) Permitir reparcelamento de carnês conforme normas específicas. Deverá ter opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcelado.
- iii) Para o parcelamento, deverá possuir um cadastro de quantidade de parcelas disponíveis e também o valor mínimo de cada parcela. Esta regra poderá ser cancelada, caso a senha seja do administrador.
- jjj) Permitir a cobrança fixa automática de emolumentos e cobrança bancária.
- kkk) Permitir a cobrança fixa automática de serviço de água (serviço a ser repassado aos órgãos de proteção ao meio ambiente).
- lll) Permitir a cobrança automática de alguns serviços nas contas, por exemplo: iluminação pública, pavimentação e outros.
- mmm) Permitir a cobrança automática de serviço para as ordens de corte emitidas.
- nnn) Permitir a cobrança automática de serviço para os reavisos de conta emitidos.
- ooo) Permitir a cobrança automática de serviço para as religações emitidas.
- ppp) Possuir "Termo de quitação anual de débito", conforme lei federal 12.007/2009, podendo ser impresso em conta, formulário avulso ou em formato de carta. Deverá permitir gerar uma 2ª. via; gerar o termo somente no mês pré-determinado; definir um período inicial e final onde o termo será gerado com base no pagamento dos débitos deste período.
- qqq) Possuir um cadastro com os motivos de revisão de conta e parcelamento.
- rrr) Gerar uma conta de água antecipada ao seu período normal de leitura.
- sss) Permitir a restituição automática das contas pagas em duplicidade, utilizando o conceito de amortização do crédito existente e adotando o Plano de Contas Aplicado ao Setor Público (PCASP).
- ttt) Baixar automaticamente as contas com valor 0 (zero).
- uuu) Opção de cadastrar os macros medidores.
- vvv) Possuir opção de cadastrar um prazo para corte solicitado pelo usuário. Este prazo deverá reter a impressão do corte até a data solicitada pelo usuário.



- www) Opção de informar a quantidade de meses para o cálculo da média. Também deverá descartar os consumos que não são válidos para compor o consumo real, tais como os de vazamentos.
- xxx) Opção de cobrar ou não uma ligação cortada.
- yyy) Opção de cobrar ou não um consumo gerado através de violação do hidrômetro cortado/desligado.
- zzz) Opção de faturar a leitura com apenas 30 dias de consumo. Esta opção deverá ajustar a leitura nos casos em que o período for superior a 30 dias.
- aaaa) A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria e através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: rota, tipo de crítica, consumo, ocorrência de leitura. O resultado da seleção deverá apresentar no mínimo as informações: código da ligação, crítica, situação da ligação, percentual de variação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, leiturista.
- bbbb) Permitir durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para emissão de ordem de serviço para releitura ou vistoria.
- cccc) Opção de cobrar o resíduo de consumo perdido na troca de hidrômetro. O sistema deverá tratar o consumo apurado no ato da troca de hidrômetro e agregá-lo no consumo identificado na próxima leitura.
- dddd) Opção de cancelar um resíduo de leitura gerado através da troca de hidrômetro.
- eeee) Permitir criar várias notas relativas à ligação com informações diversas e com opção de exibir uma mensagem na tela de atendimento/requerimento ao localizar o usuário.
- ffff) Exibir na tela de atendimento as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.
- gggg) Opção de informar o motivo para não cobrar a 2ª. via de conta. (Opção utilizada para os casos em que é cobrado a 2ª. via e o usuário por algum motivo não deseja cobrar).
- hhhh) Opção de exibir na ordem de corte a data da última baixa realizada e observação da conta.
- iiii) Opção de agrupar contas por CNPJ e CPF.
- jjjj) Opção de gerar guia de recolhimento. Esta opção possibilitará desmembrar um serviço inserido na conta de água, gerando uma guia separada para seu pagamento.
- kkkk) Permitir recalcular a média da ligação no ato da revisão da conta.
- llll) Permitir transferência dos débitos de uma ligação para outra.
- mmmm) Opção de informar um consumo pré-definido para cobrança da tarifa/taxa de água com uma data limite, onde a tarifa de água gerada na conta passe a ser calculada por este consumo, desconsiderando o consumo encontrado na leitura.
- nnnn) Opção de cadastrar uma conta em débito automático através do sistema e enviar esta solicitação ao banco.
- oooo) Possuir cadastro de hidrômetros contendo no mínimo as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fornecedor, data da aquisição e nota fiscal.
- pppp) Deverá ser mantida pelo sistema uma tabela com o histórico dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque.
- qqqq) Possuir cadastro de notas, fornecedores e fabricantes de hidrômetros.
- rrrr) Possuir cadastro contendo os motivos possíveis para emissão de uma Certidão Negativa de Débito.
- ssss) Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversas, como: troca de hidrômetro, verificação de consumo, etc.
- tttt) Possuir integração com software de recadastramento via **coletor de dados** em campo para atualização de dados cadastrais. Todas as informações do recadastramento deverão estar disponíveis para consulta na tela de atendimento.
- uuuu) Permitir integração com software de OS para execução das ordens de corte através de **dispositivo móvel**.
- vvvv) Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- wwww) Permitir gerar um carnê das contas de água das ligações que não possuem hidrômetro. Este carnê poderá ser: trimestral, semestral, anual ou com um período pré-estabelecido pela empresa.

### 2.3.2.3. Relatórios básicos:

- a) Relatórios contábeis, tais como: mapa de faturamento, mapa de estorno e mapa de inclusão. Estes relatórios deverão ser exibidos por código contábil, com opção de gerar por período e por roteiro.
- b) Relatório mensal contendo um resumo do faturamento destacando todas as receitas, número de contas emitidas por categoria, consumo real e faturado. Este relatório deverá ter opção de gerar por período e por roteiro.
- c) Relatório sintético de todos os débitos a receber, por código contábil e com opção de gerar por período de referência/vencimento, agregar débitos em dívida ativa/lançamentos futuros e por roteiro.
- d) Relatório sintético de todos os débitos recebidos/arrecadados, por código contábil, por serviço e com opção de gerar por período de pagamento, agrupar por ano/mês e filtrar por roteiro. Gerar também um gráfico para visualização em percentual dos valores recebidos até o vencimento e após vencimento.
- e) Relatório técnico contendo no mínimo os seguintes dados: - quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês;
  - Quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados;
  - Consumo real/faturado no mês;
  - Informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado/incluído/arrecadado. Deverá ter opção de informar o mês e o roteiro.
- f) Relatório contendo dados para compor o SNIS. Deverá ter opção de imprimir por período e por roteiro.
- g) Relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado. Deverá ser gerado mensalmente com opção de informar o intervalo de faixa de consumo e por roteiro.
- h) Relatório de balanço para acompanhamento dos débitos, sendo informado o valor faturado, arrecadado, pago até a data de pagamento, pago após pagamento e valor a receber. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- i) Relatório Termo de Verificação dos débitos, sendo impresso no mínimo os seguintes campos: saldo mês anterior, valor faturado, valor estornado, valor incluído, valor inscrito, valor recebido, valor final. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- j) Relatório anual dos cortes executados, informando por mês a quantidade de cortes executados juntamente com o operador que efetuou o corte. Deverá ser informado o ano e o roteiro. Exibindo também em formato gráfico, para facilitar a visualização.
- k) Relatório de contas revisadas/alteradas, contendo no mínimo os seguintes campos: código da ligação, número da guia, data, valor anterior, valor atual, motivo e operador. Deverá conter um totalizador agrupado por motivo, informando o valor anterior e o valor atual, sendo informado também graficamente para facilitar a visualização. Deverá ser informado o mês desejado e também o roteiro, tempo como opção informar somente o operador desejado e ordenar por ligação, nome e data.
- l) Relatório de contas revisadas/alteradas deverá ter opção de listar somente contas parcelas.
- m) Emitir listagem de Estudo de Consumo contendo no mínimo os seguintes campos: ligação, endereço, volume real, volume faturado.
- n) Emitir relatório comparativo de faturamento. Este relatório deverá simular um faturamento de um grupo para análise, exemplo: grupo de categoria pública sendo faturada como sendo categoria domiciliar. Com este relatório, é possível avaliar o impacto de uma mudança de cobrança.
- o) Relatório comparativo do faturamento anual dos últimos anos, exibindo mês a mês os valores faturados ou o volume real/faturado do mês. Deverá ter opção de informar o roteiro desejado.
- p) Relatório de avaliação dos erros de leitura mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: leitorista, tipo de alteração (antes de faturado, depois de faturado), código da ligação, valor faturado errado, valor faturado correto. Deverá ter opção de informar a referência e o roteiro desejado.
- q) Relatório sintético de avaliação dos erros de leitura anual, contendo o nome do leitorista e o total de erros de leitura (mês a mês). Deverá ter opção de informar o ano e o roteiro desejado.

- r) Listagem de avaliação dos leituristas mensal/anual, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do leiturista, total de leituras no mês, quantidade/percentual de leituras erradas, quantidade/percentual de leituras não efetuadas. Exibir também em formato gráfico para facilitar a visualização.
- s) Relatório de previsão de recebimentos, com no mínimo as seguintes informações: data, quantidade de guias, percentual, percentual acumulado, valor, valor acumulado. Deverá ter opção de informar o mês de faturamento, mês de recebimento e o roteiro desejado.
- t) Relatório de usuários adimplentes.
- u) Relatório dos maiores consumidores.
- v) Relatório dos maiores devedores.
- w) Relatório de micro medição podendo ser listados por rota e macro medidores.
- x) Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.
- y) Boletim diário de arrecadação de meses anteriores.
- z) Boletim diário de arrecadação individual por serviço.
- aa) Fazer a compensação contábil de forma automática em caso de valores negativos.
- bb) Opção de imprimir ou não a informação do 'valor da tarifa bancária' no relatório de arrecadação (valores que deverão ser pagos aos bancos pelas contas recebidas).
- cc) Opção de separar no relatório de arrecadação a informação de contas pagas em parcelamentos.
- dd) Relatório de arrecadação, por órgão arrecadador exatamente na ordem em que foram baixadas ou subdividindo por data de referência.
- ee) Listagem dos débitos pendentes contendo no mínimo os seguintes filtros: setor, data de referência, data de vencimento, data de corte, faixa de valor, número de contas e situação da ligação. Deverá permitir exibir também os débitos em dívida ativa.
- ff) Lista de débitos com opção de informar uma data base para a correção monetária.
- gg) Gerar gráficos de consumo por período, geral e individual.
- hh) Gerar relatório de auditoria, contendo o operador, a operação, a data e a hora, podendo ser emitido por data de referência ou por um período determinado.
- ii) Gerar etiqueta contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.
- jj) Gerar envelope contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.
- kk) Gerar uma correspondência para usuários contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito, itálico e outros. Deverá ser possível também mesclar o texto com os campos desejados, ex: nome, endereço e outros, CPF, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.
- ll) Gerar correspondência, com opção de criar vários modelos.
- mm) Gerar uma listagem dos hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- nn) Gerar um relatório contendo a quantidade de leituras efetuadas pelo coletor.
- oo) Gerar listagem vinculando logradouros pertencentes a rota.
- pp) Emitir relatório de índice de perdas: IPF (Índice de perdas faturadas) com e sem o volume de serviços.
- qq) Emitir relatório de índice de perdas: IPD (índice de perdas) com e sem volume micromedido ajustado.

Emitir relatório de índice de perdas: IPA (índice de perdas acumuladas) por economias e por km de rede (mensal/trimestral e anual).

### 2.3.3. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

#### 2.3.3.1 Objetivos do Sistema

Este módulo deverá ser responsável pelo atendimento personalizado ao cliente, agilizando diversas consultas.

### 2.3.3.2. Características Funcionais Necessárias

- a) Possuir tela de atendimento ao público, seja na recepção ou por telefone, permitindo através da senha de cada atendente a possibilidade de alterar ou não os dados, conforme critério da gerência do setor.
- b) Permitir a consulta de todos os dados cadastrais.
- c) Permitir a visualização da ligação no mapa de acordo com a coordenada geográfica ou do endereço do imóvel. Esta visualização deverá ser impressa.
- d) Permitir a consulta dos dados de envio e recebimento das contas em débito automático, informado: qual a data de envio ao banco, qual a data de retorno do banco, se a conta foi retornada ou não, se não foi paga e qual o motivo alegado pelo banco.
- e) Permitir a consulta dos débitos pendentes com detalhamento, exibindo: previsão de multa/juros/correção, consumo faturado, leitura e ocorrência, data do faturamento, data da emissão e o detalhamento dos serviços inseridos nas contas.
- f) Permitir a consulta dos débitos em dívida ativa com previsão de multa/juros/correção e com possibilidade de impressão de uma 2ª. via para pagamento, corrigida ou não.
- g) Permitir a impressão da 2ª. via de conta.
- h) Permitir a impressão de uma guia resumida (guia que contém várias contas em um único documento para pagamento). Essa poderá ser bloqueada e sua impressão somente com liberação do administrador.
- i) Exibir informações das últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura. Deverá exibir a informação dos consumos em formato gráfico.
- j) Permitir visualizar fotos tiradas durante a leitura, com opção de imprimir.
- k) Permitir visualizar dados do recadastramento, como informações cadastrais e fotos do imóvel.
- l) Exibir as últimas contas pagas (sem limite), com a seguintes informações: número da guia, valor, vencimento, pagamento, banco/agência de pagamento. Deverá permitir o detalhamento dos serviços cobrados nas guias.
- m) Permitir a simulação de faturamento por consumo informado, podendo agregar lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- n) Permitir a consulta dos dados cadastrais e técnicos (rede, diâmetro da rede/ramal, material utilizado na rede, distância e outros).
- o) Permitir a consulta dos processos que estão em dívida ativa, devendo visualizar: dados da notificação, dados da inscrição, dados da cobrança judicial, descrição do débito original, dados do livro e dados do processo de retorno do FORUM.
- p) Permitir a consulta dos lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- q) Permitir a consulta sobre todos os requerimentos ou atendimentos já realizados ou em execução.
- r) Permitir a consulta/inclusão/alteração das notas referentes a ligação.
- s) Permitir a emissão da certidão negativa de débito, positiva de débito e negativa com efeito positiva.
- t) Permitir a impressão da 'Certidão negativa de débito' para quem possui débitos, imprimindo um canhoto contendo todos os débitos fazendo com que a certidão seja validada com o pagamento.
- u) Permitir ao atendente realizar novos requerimentos, solicitações de serviços diversos e reclamações, encaminhando os imediatamente para os setores responsáveis.
- v) Permitir gerar requerimento e um termo no ato do parcelamento de débito, quitação de débito, revisão de conta e geração de guia antecipada.
- w) Permitir avançar e/ou retroceder um cadastro na tela de atendimento ao cliente.
- x) Permitir localizar uma ligação através do código da ligação, nome do usuário, nome do proprietário, endereço do imóvel, hidrômetro, CPF, número da CDA, rota, código de ligação do sistema anterior.
- y) Permitir consultar/inserir/alterar o prazo de corte solicitado pelo usuário.
- z) Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- aa) Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.



## 2.3.4. MÓDULO DE DÍVIDA ATIVA

### 2.3.4.1. Objetivos do Sistema

Este módulo deverá atender a legislação federal quanto a cobrança de débitos que por lei já estejam passíveis de serem inscritos em dívida ativa. O Sistema deverá definir muito bem cada etapa do processo, resguardando assim todas as exigências da lei e suas determinações.

### 2.3.4.2. Características Funcionais Necessárias

- a) Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado para a inscrição caso não haja o pagamento dos débitos. Deverá possibilitar emissão por setor e por faixa de valores em débito.
- b) Possuir telas e listagens para o acompanhamento do processo das notificações.
- c) Realizar inscrição dos débitos acrescidos de correção monetária, juros e multa conforme legislação municipal.
- d) Opção de inscrever o nome do proprietário da época da geração do débito.
- e) Gerar o livro das inscrições em formato eletrônico, podendo também ser impresso.
- f) Gerar no ato da inscrição um relatório informando à contabilidade, os valores que passam do contas a receber para a dívida ativa.
- g) Permitir a classificação Tributária e Não Tributária dos serviços inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal.
- h) Emitir o Boletim Diário de Arrecadação, separando a arrecadação em valores do contas a receber e da dívida ativa, conforme códigos contábeis pré-determinados pela contabilidade.
- i) Emitir a Certidão de inscrição em Dívida Ativa conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- j) Emitir o documento de Procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- k) Emitir o documento de Execução/Petição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- l) Emitir o documento de Termo de Inscrição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para que controle e identificação.
- m) Permitir lançar no sistema as certidões/petições que foram encaminhadas ao FORUM, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição.
- n) Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento.
- o) Opção de gerar uma nova Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao FORUM.
- p) Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento do SAAE, fazendo ainda o acompanhamento de baixas ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento.
- q) Informar um valor mínimo para que os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução sejam gerados.
- r) Permitir a baixa com dos valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis
- s) Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto avulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da gerencia do setor.
- t) Opção de gerar os parcelamentos contendo juros compostos nas parcelas.
- u) Opção de informar na negociação um valor a ser pago na 1ª. parcela.
- v) Opção de informar na negociação de cobrar o valor de honorários na 1ª. parcela, definir um valor mínimo de honorário por parcela e também de dividir o honorário em parcelas diferentes da dívida.
- w) Opção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.
- x) Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida.
- y) Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação.



- z) Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- aa) Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- bb) Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade.
- cc) Opção de localizar uma dívida através do número de certidão.
- dd) Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, à critério da Diretoria.
- ee) Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal.
- ff) Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria.
- gg) Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento do SAAE.
- hh) Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, ex: diligência, visita do oficial de justiça e outros.
- ii) Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido.
- jj) Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial.
- kk) Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa.
- ll) Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa.
- mm) Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via.
- nn) Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser re-parcelada.

#### **2.3.4.3. Relatórios Básicos:**

- a) Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: inscrita, em processo judicial, sem negociação, passivas de cobrança Judicial, com processo no FORUM, por limite de débito, por data de inscrição, por data de cobrança Judicial, por livro, por vencimento de origem, por parcelas em atraso.
- b) Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano.
- c) Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano.
- d) Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber.
- e) Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber.
- f) Gerar um relatório especificando os valores recebidos de honorário advocatício, por período e discriminando os dados do pagamento, como: ligação, nome do proprietário, valor pago, guia de pagamento, data de vencimento, data de pagamento, banco/agencia de pagamento.

#### **2.3.5. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO (VIA INTERNET)**

##### **2.3.5.1. Objetivos do Sistema**

Facilitar e agilizar o atendimento aos clientes que são usuários da internet através de uma senha eletrônica.

##### **2.3.5.2. Características Funcionais**

- a) Arquitetura totalmente Web com software executado a partir de browsers/navegadores.
- b) Servidor Web para hospedagem do software totalmente incluso.
- c) Possibilitar consultar seus débitos pendentes.
- d) Possibilitar consultar as últimas leituras
- e) Possibilitar consultar os últimos consumos
- f) Possibilitar consultar as últimas contas pagas
- g) Possibilitar consultar o anexo tarifário.
- h) Possibilitar consultar os dados cadastrais
- i) Possibilitar emitir 2º via de conta
- j) Possibilitar emitir certidão negativa de débito
- k) Possibilitar efetuar requerimentos pré-estabelecidos pelo módulo de requerimentos. Consultar os serviços solicitados e sua situação atual.

- l) Possibilitar informar leitura através do link de autoatendimento.
- m) Permitir a simulação de faturamento de leituras.
- n) Permitir solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será enviada para setor de análise.
- o) Permitir envio de arquivos PDF/imagens.

### **2.3.6. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM**

#### **2.3.6.1. Objetivos do Sistema**

Fornecer serviço de hospedagem da base de dados web e disponibilização constante do mesmo na internet.

### **2.3.7. MÓDULO DE COBRANÇA VIA CARTÓRIO DE PROTESTO**

O Módulo é uma ponte entre a autarquia/empresa e o Cartório de Protesto da Cidade ou Comarca a qual está subordinada. É homologado pelo Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil.

#### **2.3.7.1. Características Funcionais Necessárias**

- a) O Sistema de Dívida ativa/Comercial deverá selecionar as dívidas ativas dentro de um critério de Valor máximo a ser enviado;
- b) Deverá atualizar os valores das dívidas e adicioná-las em um arquivo de 'Remessa' que será enviado para o Site do Instituto que fará o repasse da dívida para o Cartório.
- c) Deverá permitir baixar o arquivo de 'Confirmação' que avisa ao SAAE que o Cartório assumiu a dívida ou não, retornando uma respectiva 'Ocorrência', quando não assumida, que será listada em relatório de crítica da baixa do arquivo.
- d) Deverá permitir baixar o arquivo de 'Retorno' que informará ao SAAE que a dívida foi paga ou não. Neste processo a dívida ativa deverá ficar bloqueada para negociação, sendo liberada somente nos casos de 'Confirmação' com problema ou pelo recebimento do arquivo de 'Retorno'.
- e) No caso de pagamento da dívida em Cartório, o arquivo de 'Retorno' somente deverá informar que ela foi paga e o Sistema de Dívida Ativa/Comercial não irá fazer nenhuma baixa automática deste caso. Neste ponto o Sistema de Dívida Ativa/Comercial deverá gerar uma Guia Resumida contendo todas as dívidas do usuário e com o valor enviado para o cartório e será disponibilizado para o Cartório fazer o acesso via autoatendimento, impressão e pagamento da mesma, seguindo a baixa normalmente no qual o sistema já deverá estar configurado.
- f) No caso de não pagamento, o CPF/CNPJ do usuário deverá ficar com Impedimento em Cartório de Protesto. O Sistema de Dívida Ativa/Comercial deverá liberar a dívida para negociação e está no Ato da negociação, irá emitir uma 'Carta de Cancelamento' para o Usuário levá-la ao Cartório para serem pagas as taxas de Emolumentos gerados neste processo.

### **2.3.8. MÓDULO DE PAGAMENTO VIA PIX**

- a) Gerenciar as informações necessárias para integração com meio de pagamento eletrônico, PIX;
- b) Gerar o QRCode (estático e /ou dinâmico) em todos os formulários de contas e faturas, integrando-se com a contabilidade e tesouraria.;
- c) Integração com o recebimento das contas com o arquivo de contas pagas geradas pelo banco;
- d) Envio das informações dos arquivos das contas e da baixa para a contabilidade, informando qual o meio de pagamento utilizado pelo cliente;

### **2.3.9. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM IMPRESSÃO DE CONTA SIMULTÂNEA**

Este módulo deverá integrar o Sistema de Contas e Consumo e o Sistema de Coleta de Leituras com Impressão Simultânea de Contas.

#### **2.3.9.1. Características Funcionais**

- a) Enviar os arquivos das grades de leituras contendo todos os dados necessários para a coleta de leituras e impressão de contas, bem como as tabelas de preços das tarifas de água, esgoto, outros serviços, com os valores de multas, correções monetárias e juros de mora conforme critérios de configuração prévia.

- b) Enviar os dados referentes à análises químicas, mensagens de débito e mensagens de orientação aos clientes.
- c) Fazer o gerenciamento da cobrança de serviços dos usuários cujas contas estão sendo impressas em campo, direcionando sua cobrança para os meses seguintes.
- d) Gerenciar as alterações cadastrais que interfiram no cálculo das contas que estão sendo impressas em campo, permitindo sua efetiva alteração somente após o processamento em andamento.
- e) Receber todos os dados processados em campo pelos Palms, recalculando cada conta impressa.
- f) Emitir relatório de crítica nos casos de divergência de valores entre o sistema de retaguarda (Contas e Consumo) e o sistema de coleta de leituras com impressão simultânea, garantindo assim que os valores emitidos nas contas simultâneas sejam idênticos ao processado pelo sistema de retaguarda.
- g) Armazenamento dos dados processados em campo no BD do sistema gestor.

### 2.3.10. MODULO DE OS ON-LINE E FUNCIONALIDADES WEB

O sistema deverá possuir funcionalidades WEB, permitindo a integração online de todos setores através de conexão com internet, centralizando a manutenção do sistema no setor com atualização simultânea de todos os usuários, gerenciamento de mensagens e redução dos custos de implantação.

#### 2.3.10.1 Características Funcionais Necessárias

- a) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- b) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- c) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- d) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- e) Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- f) Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- g) O Sistema deverá possuir uma interface de comunicação com os servidores de envio de SMS disponíveis no mercado, sendo o contrato deste serviço de responsabilidade da contratante.
- h) Permitir integração com software de OS para executar a ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.
- i) Permitir a integração com sistema de OS mobile para envio das ordens de serviço diretamente para o **dispositivo móvel em campo** (on-line).
- j) Monitoramento em tempo real da localização geográfica da equipe de execução.
- k) Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:
  - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução
  - Parecer do supervisor
  - Encaminhar para outros supervisores
  - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.

- Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão
- Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução
- Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço.
- Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor
- Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço
- Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

### 2.3.10.2 Características não funcionais

O sistema deverá atender aos parâmetros estabelecidos nesta sessão para as características não funcionais listadas abaixo:

#### 2.3.10.2.1. USABILIDADE

O Sistema deverá possuir os seguintes critérios de usabilidade:

- a) Facilidade de operar o sistema após treinamento;
- b) Possuir um diálogo simples e natural;
  - a. Deverá possuir descrição do nome das funcionalidades (botões de comando);
  - b. Mensagens de falhas precisas e construtivas;
  - c. Prevenção de erros através de tratamentos de dados e inconsistências;
  - d. Documentação completa e consistente para que o usuário possa consultar a qualquer momento.

#### 2.3.10.2.2. CONFIABILIDADE

O Sistema deverá ter a disponibilidade de uso 24 x 7, ou seja, 24 horas e 7 dias na semana; Sistema deverá possuir tratamento de dados obrigatórios e consistentes, não permitindo que tabelas estejam sem dados e/ou com dados inconsistentes com as regras de negócio; Sistema deverá possuir a opção de desfazer e refazer as alterações. O sistema deverá permitir a realização do backup e restauração do banco de dados e também deverá disponibilizar o backup em Nuvem.

#### 2.3.10.2.3. PORTABILIDADE

O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

Aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

#### 2.3.10.2.4. SUPORTE E MANUTENÇÃO

A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet, fax e via acesso remoto.

Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de urgência o atendimento deverá ser no máximo em 12 horas após a solicitação.

Durante a implantação dos sistemas, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

### 3. CONDIÇÃO DO SERVIÇO/FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: SERVIÇO COMUM.

O objeto a ser eventualmente contratado enquadra-se na categoria de serviço comum, de que tratam a Lei Nacional nº 10.520, de 2002 e o Decreto nº 3.555, de 2000, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade **Pregão Eletrônico**.

#### **4. TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL.**

Frisa-se que a adoção do critério de **Menor Preço Global** se justifica por se tratar de um único produto, o qual a empresa a ser contratada deverá se responsabilizar pela instalação, migração de dados, treinamento, operação assistida e locação mensal do sistema.

Dessa maneira, o menor preço global se prova o mais econômico e cabível ao presente caso, levando em consideração os princípios que regem o procedimento licitatório, e para um melhor atendimento e eficácia na prestação do serviço.

#### **5. REGIONALIDADE: NÃO SE APLICA.**

#### **6. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

Justifica-se a contratação de empresa especializada na implantação do serviço integrado para os Setores Comercial e Centro de Controle Operacional e fornecimento de Licença de uso sobre a forma de Locação de um Sistema Comercial (Software), buscando sempre a melhoria contínua no processo de gestão do sistema de água e esgoto do Município de Itabirito que impacta diretamente no item essencial na qualidade de vida da população, e, conseqüentemente o montante de dados a serem processados, bem como a necessidade de registros de todos os atendimentos realizados, recebimentos das leituras realizadas para faturamento, recebimentos de arquivos bancários para baixa das guias pagas, somente com o uso do sistema informatizado, sistema adequado e aplicativos é possível realizar rotinas que produzam maior agilidade, eficiência e qualidade na prestação de serviços.

O software a ser contratado atenderá às necessidades do Setor Comercial e do Centro de Controle Operacional da Autarquia, permitindo a integração e compartilhamento de resultados entre os setores. O objetivo é gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo: telas intuitivas para a realização dos requerimentos, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços, indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatório contábeis, relatórios de avaliação dos atendimentos, auditoria operacional, com opção de pagamento com código de barras e QR CODE (PIX) e incluso implantação, treinamento e suporte aos softwares, optou-se por terceirizar o serviço devido não ter este tipo de serviço disponível e próprio. Assim, acreditamos que a contratação deste serviço proporcionará à autarquia manter o equilíbrio econômico-financeiro com qualidade, cumprir prazos legais, garantir a satisfação dos clientes e definir uma política de gestão comercial adequada à realidade da CONTRATANTE.

#### **7. JUSTIFICATIVA DA ADOÇÃO DO REGISTRO DE PREÇOS (em consonância com o art. 15, II, Lei nº 8.666/93). NÃO SE APLICA**

#### **8. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO (em consonância com o art. 7º, § 4º, Lei nº 8.666/93 e com o art. 15, § 7º, II, Lei nº 8.666/93).**

**8.1.** Justifica-se a locação de um sistema específico de forma continuada com a finalidade atender as necessidades da autarquia no que concerne ao atendimento ao público no setor comercial, incluindo requerimentos, contas e consumos, dívida ativa, autoatendimento e cobrança via cartório de protesto.

**8.2.** Os serviços de implantação, treinamento e operação assistida, também se fazem imprescindíveis, para garantir o perfeito funcionamento do sistema, a adesão de 100% das ferramentas disponibilizadas e ainda, treinamento para os servidores (colaboradores) que atuam com as ferramentas disponibilizadas.

#### **9. JUSTIFICATIVA DE CONTRATO DE CARÁTER CONTINUADO**

Justifica-se a contratação em caráter continuado devido à importância de gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo: telas intuitivas para a realização dos requerimentos, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços, indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatório contábeis, relatórios de avaliação dos atendimentos, auditoria operacional, com opção de pagamento com código de barras e QR CODE (PIX) com integração de sistema de gerenciamento em plataforma Web e aplicativo mobile em sistema Android. O Sistema Comercial deverá atender às necessidades de integração do Centro de Controle Operacional e Setor Comercial do SAAE de Itabirito.



Justifica-se também a contratação do sistema para melhoria dos procedimentos internos e para a otimização das atividades a serem desenvolvidas pelas áreas afins; maior rapidez na tomada de decisão e melhorias no atendimento às solicitações de serviços pelo público e demandas eventuais, com eficiência e eficácia através da melhor alocação dos recursos disponíveis e aumento de produtividade, a fim de garantir a qualidade dos produtos e serviços ofertados pelo Saae de Itabirito/MG.

## 10. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 10.1. PORTABILIDADE

O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

Aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

### 10.2. SUPORTE E MANUTENÇÃO

**10.2.1.** A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet e via acesso remoto.

**10.2.2.** Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de **urgência** o atendimento deverá ser imediato, mediante solicitação.

**10.2.3.** Durante a implantação do sistema, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

### 10.3. IMPLANTAÇÃO

**10.3.1.** O Software de gestão comercial para a área de saneamento básico deverá ser instalado pela Contratada, após Assinatura do Contrato, observado o prazo exigido pela Contratante, sendo que todas as despesas necessárias correrão exclusivamente por conta da Contratada, incluindo os serviços de instalação, funcionamento, conversão total de dados, apresentação, treinamento de pessoal, além dos deslocamentos, diárias, estadias, e, custo com pessoal para atendimentos técnicos “*in loco*”, quando requisitados pelo SAAE.

**10.3.3.** O SAAE disponibilizará à Contratada local e estrutura necessária para realização dos treinamentos.

**10.3.4.** O prazo para implantação (migração/integração, manutenção, atualização, adequação, conversão de dados, suporte e treinamento) do Software de gestão comercial na área de saneamento básico será de **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados a partir da data da Assinatura do Contrato.

**10.3.5.** Após implantação (migração/integração, manutenção, atualização, adequação, conversão de dados e treinamento) do Software de gestão comercial na área de saneamento básico, a Contratada deverá realizar a apresentação oficial aos servidores do SAAE, visando apurar o efetivo atendimento de todas as condições exigidas neste Termo de Referência e o funcionamento pleno para o Setor Comercial e o Centro de Controle Operacional.

**10.3.6.** A avaliação da demonstração prática do Software do licitante será realizada pelos setores envolvidos na área de abrangência solicitada. A avaliação será proferida mediante relatório que julgará as funcionalidades e características dos sistemas apresentados com base na Cláusula 2 – Especificação do Objeto deste Termo de Referência.

**10.3.7.** O atendimento ou não, aos requisitos descritos na Cláusula 2 – Especificação do Objeto, será formalizado pelo Grupo de Avaliação através de relatório conclusivo que será parte integrante do processo.

**10.3.8.** No caso de recusa da Contratada em corrigir o problema, na reincidência, ou mesmo em caso de ultrapassado o prazo concedido, o SAAE poderá, com fundamento da Lei n.º 8.666/93, determinar a rescisão unilateral do Contrato, e aplicar à Contratada as penalidades legais definidas neste Termo de Referência.

**10.3.9.** Estando o Grupo de Avaliação, integralmente de acordo, o Software deverá entrar em operação.

**10.3.10.** Será rejeitado no recebimento o Software fornecido e instalado com especificações diferentes das constantes da Cláusula 2 – Especificação do Objeto e das informadas na proposta, devendo a sua substituição ocorrer na forma e prazos definidos conforme abaixo.

**10.3.11.** Constatadas irregularidades no objeto contratual, o Contratante poderá:

**a.** se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

**a.1.** na hipótese de substituição, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo **de 02 (dois) dias úteis**, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

**b.** se disser respeito à diferença no funcionamento, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

**b.1.** na hipótese de complementação, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação do Contratante, **no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis**, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

#### **10.4. MIGRAÇÃO/INTEGRAÇÃO**

- a. Na fase inicial dos serviços, a Contratada deverá realizar a avaliação de todas as documentações disponíveis, do Saae envolvidas em cada módulo do Software e a identificação setorial dos usuários, assim como realizar análises de aderência dos processos de trabalho atuais com os propostos pelo sistema.
- b. A Contratante se compromete a fornecer todas as informações disponíveis requeridas pela Contratada, em relação ao SAAE e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho e aos procedimentos gerais atualmente utilizados.
- c. O Software deverá trabalhar com as rotinas já existentes na forma do workflow atual, bem como suas etapas autorizativas e automatizações dos registros e lançamentos.
- d. A CONTRATADA deverá considerar durante todo processo de implantação do software, a gestão das mudanças que ocorrerão nos processos atuais, tanto no que concerne aos fluxos de trabalho, como a revisão das etapas de cadastramento das informações, quanto no que concerne à qualificação dos recursos humanos e mudanças das responsabilidades dos usuários (sistema).
- e. A CONTRATADA, com a participação da equipe de gestão a ser designada pela CONTRATANTE, deverá realizar um levantamento detalhado das mudanças, objetivando uma adequada adoção de medidas necessárias para a redução/eliminação dos riscos existentes para o sucesso da implantação.
- f. O processo de implantação do software deverá prever uma forte interação entre a equipe da Contratada e a equipe de gestão da Contratante para identificação dos problemas encontrados e para a discussão das ações recomendadas para suas resoluções.
- g. A Contratada deverá confeccionar um plano de Implantação e Integração, cujo objetivo principal é documentar por completo o projeto de Implantação e Integração de cada um dos módulos, a ser aprovada pela Contratante e que deve conter, no mínimo:
  - Planejamento da Implantação e Integração, contemplando aspectos técnicos do novo software e do software atualmente em uso no Saae.
  - Estimativa de uso de espaço pelo Software (implicação, banco de dados e arquivos relacionados) durante o processo de implantação.
  - Levantamento e detalhamento das informações necessárias para parametrização do novo Software na infraestrutura do Saae.
  - Cronograma de trabalho, com todas as etapas identificadas e suas dependências.

- Identificação das partes interessadas, dos profissionais da Contratada envolvidos, dos responsáveis para cada tarefa e, também, dos usuários (sistema) envolvidos, juntamente com a Contratante.
  - Planos de Contingência para cenários de riscos, especialmente aqueles relacionados a arrecadação e faturamento.
- h. O processo de implantação do Software iniciará imediatamente após assinatura do Contrato, e deverá ser finalizado nos prazos determinados neste Termo de Referência, podendo ser antecipado, conforme definido no plano de Implantação e Integração, a critério e mediante a aprovação da Contratante.
- i. A Contratada deverá providenciar, até a entrada definitiva do Software, operação assistida com atendimento presencial para os usuários da utilização e operacionalização do Software, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.
- j. A operação assistida, com atendimento presencial deverá ser feita com o número de analistas/técnicos adequados para a perfeita utilização do Software.
- k. A operação assistida com atendimento presencial terá seu encerramento definido com a assinatura de um respectivo **Termo de Recebimento Definitivo**.
- l. A Contratada deverá realizar a Integração do Software com os demais softwares do Saae (leitura simultânea, CGiz, contabilidade, aplicativo e no site da Contratante).
- m. A conferência dos dados oriundos da integração entre os Softwares será de responsabilidade da Contratada, que informará as não conformidades oriundas de erros nos programas de integração à Contratante, para as providências de correções no Software proposto.
- n. Em casos que seja necessário que o Software da Contratada realize operações no software da Contratante será acordado pontualmente a melhor forma técnica de realizar esta operação entre as partes, sem ônus para a Contratante.
- o. A Contratada deverá elaborar um documento detalhado da Integração, a ser incluído como parte do plano Implantação e Integração, com os procedimentos técnicos, responsáveis, cronograma e informações técnicas para a apreciação da equipe de trabalho do SAAE.

## 11. MANUTENÇÃO (CORRETIVA/PREVENTIVA)

**11.1.** As manutenções (preventivas e corretivas) e atualizações executadas pela Contratada referem-se a todo o “software” dos serviços contratados pela licitante vencedora. Todas as manutenções serão executadas pela licitante vencedora durante toda a vigência deste contrato, e esta terá total responsabilidade por estas manutenções/atualizações, as quais não serão passíveis de cobranças e/ou custos adicionais para a Contratante.

**11.2.** A Contratada deverá realizar a manutenção preventiva conforme seus ciclos de vida, incluindo adaptações com novos sistemas operacionais lançados e versões do banco de dados utilizados. Não serão aceitos contatos/chamados encerrados em caso de problemas indicando incompatibilidades com softwares operacionais, banco de dados ou outro componente do sistema que seja de versão superior à versão vigente na época de implantação.

**11.3.** A Contratada deverá apresentar o plano de manutenção preventiva – vedadas atuações concorrentes com o horário de produção que possam impactar no uso pelos usuários – a fim de garantir desempenho e confiabilidade.

## 12. ATUALIZAÇÃO

**12.1.** Quaisquer modificações do sistema incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Contratante, independente da fase deste contrato.

**12.2.** Consideram-se customizações e/ou melhorias as inclusões/alterações de funcionalidades e/ou modificações na forma de operação para agilizar ou tornar mais fáceis operações sistêmicas/organizacionais/procedimentais. As customizações e/ou melhorias não serão passíveis de cobranças e/ou custos adicionais para a Contratante, independente da fase deste contrato.

**12.3.** Em caso de necessidade de adequações, alterações, atualizações etc. – seja para atendimento a manutenções, exigências (legais – independente da esfera – e/ou judiciais – independente da esfera – e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público), customizações e/ou melhorias etc. – do sistema, deverá haver uma forma de distribuição que seja transparente para a Contratante. Não serão aceitas soluções que obriguem a adequações, alterações, atualizações etc. máquina por máquina, e estas adequações, alterações, atualizações etc. (automáticas ou não) deverão funcionar com o nível de segurança atual das estações de trabalho/microcomputadores e servidores da Contratante, vedada terminantemente a necessidade de usuários administradores de rede ou locais para a execução de procedimentos/tarefas.

**12.4.** A Contratada deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc.

**12.5.** A Contratante reserva-se o direito de negar cronogramas e prazos, exigindo maior celeridade no processo de implementação/implantação em caso de urgência ou de cumprimento de exigências (legais – independente da esfera – e/ou judiciais – independente da esfera – e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público).

**12.6.** O ciclo de vida do sistema será de total responsabilidade da Contratada, ficando obrigada a manter bases de dados (fora da infraestrutura da Contratante) de versão de componentes, bem como regras de negócio e histórico de modificações acessíveis à Contratante.

### 13. SUPORTE

**13.1.** A Contratada deverá prestar assistência – intelectual, tecnológica ou material – à Contratante, a fim de solucionar eventuais problemas técnicos, potencializando as funcionalidades do produto e identificando possibilidades de melhorias.

**13.2.** Os serviços de apoio e suporte técnico aos usuários visam a disseminar e fortalecer o uso do sistema na Contratante, possibilitando a sua utilização de forma mais produtiva e em toda a sua plenitude, pelos mais diversos usuários.

São eles:

- Atender e esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso do sistema;
- Prover o apoio e suporte técnico a equipe de profissionais de TI, no que concerne à análise, especificação e implementação de alterações de funcionalidades e/ou desenvolvimento de novas funcionalidades, com o uso das tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas adotadas pelo sistema;
- O Sistema deverá ter ajuda (help) para melhor entendimento de operação dos usuários;
- Prover o apoio no manuseio e na análise das informações fornecidas pelo sistema nas diversas áreas usuárias do sistema, principalmente as informações de caráter gerencial;
- Apoiar a formação e disseminação da cultura de utilização ampla dos recursos disponibilizados pelo sistema em todas as áreas usuárias da Contratante, tais como: área comercial, TI, contabilidade e centro de controle operacional.

**13.3.** Para tanto, a Contratada deverá oferecer um suporte **via chat, 12 (doze) horas por dia e 7 dias por semana para atendimento à Contratante**, de eventuais falhas técnicas que possam comprometer a funcionalidade do sistema, tanto para o SAAE, quanto para o cliente no final do serviço (população), via site.

**13.4.** A Contratada deverá fornecer número telefônico, chat e/ou e-mail para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com **funcionamento 12 (doze) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**, inclusive feriados, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem essa designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada.

**13.5.** Disponibilizar no chat de atendimento um único técnico para atender todas as demandas que se fizerem necessárias. A Contratada deverá informar o nome do técnico para dar o suporte técnico à Contratante. Quando este se ausentar por qualquer motivo, a Contratada deverá disponibilizar um outro técnico e informar à Contratante.

**13.6.** Dar suporte (via atendimento telefônico e/ou acesso remoto e/ou presencial) durante todo o prazo de contrato inclusive nos finais de semana e feriados, regime **12 (doze) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.**

**13.7.** Após abertura de chamado via chat, a Contratada deverá enviar à Contratante toda a conversa realizada no canal através do e-mail do solicitante informado no início do atendimento.

**13.8.** A Contratada deverá cumprir prazo de atendimento para manutenção e suporte técnico que deverá obedecer ao prazo estipulado conforme tabela abaixo e deverá ser contado a partir do horário da solicitação do serviço, que deverá ser emitido durante o horário comercial:

**Tabela 1 – Níveis de prioridade de atendimento conforme a criticidade**

<b>0 – Inoperante</b>	<b>Ambiente inacessível com queda completa do sistema.</b>
<b>1 – Crítica</b>	<b>Problema crítico que impacte na operação normal do sistema.</b>
<b>2 – Alta</b>	<b>Baixa performance/desempenho do ambiente, mas grande parte do sistema encontra-se em funcionamento.</b>
<b>3 – Relatórios</b>	<b>Relatórios operacionais do ambiente, não acessíveis via gerador de relatórios ou ferramentas semelhantes.</b>
<b>4 – Média</b>	<b>Resolução de incidentes sem impacto na operação do sistema.</b>
<b>5 – Requisições de Serviços</b>	<b>Serviços de operação mínima do ambiente.</b>
<b>6 – Baixa</b>	<b>Serviço agendado e/ou sem necessidade de atendimento urgente.</b>

**Tabela 2 – Prazos de solução esperados conforme a prioridade**

<b>0 – Inoperante</b>	<b>Imediato</b>
<b>1 – Crítica</b>	<b>01 hora</b>
<b>2 – Alta</b>	<b>08 horas</b>
<b>3 – Relatórios</b>	<b>48 horas</b>
<b>4 – Média</b>	<b>72 horas</b>
<b>5 – Requisições de Serviços</b>	<b>96 horas</b>
<b>6 – Baixa</b>	<b>Conforme agendamento</b>

**13.9.** Após fechamento mensal, ocorrendo diferenças no mesmo, a Contratada deverá providenciar o acerto num **prazo máximo de 48 horas.**

**13.10.** A Contratada deverá informar e treinar (in loco) os servidores da Contratante que utilizam o sistema de gestão comercial antes de novas implantações de versões a serem atualizadas no sistema, bem como manter um funcionário acompanhando o resultado da nova versão.

## **14. TREINAMENTO**

O treinamento deverá ser realizado nas dependências da Contratante, portanto, local e presencial, ministrado por corpo técnico da Contratada formado por um ou mais especialistas no Software. A Contratada deverá apresentar conteúdo programático adequado às necessidades específicas de cada usuário, de acordo com suas funções/atribuições no Saae e segundo as responsabilidades que deverão assumir quanto ao uso do software. Com base nos usuários a serem treinados (máximo de 15), informados pela Contratante à Contratada, esta deverá efetuar levantamento por área e funções/atribuições, objetivando diagnosticar o grau de conhecimento em relação ao sistema operacional e à operação de microcomputadores, bem como direcionar o treinamento de forma a adequá-lo a cada função/atribuição do usuário.



Deverá ser ministrado treinamento específico e detalhado aos atendentes da Contratante, especialmente sobre as funções de atendimento ao público, de acordo com suas respectivas funções/atribuições no contexto do software/sistema, de forma que se tornem aptos a desempenhá-las auto suficientemente. Para os profissionais da área de TI (máximo de dois), além do treinamento na completa operação/utilização do software a Contratada deverá fornecer treinamento no ferramental tecnológico, metodologias, técnicas, características, métodos de construção do referido software, enfim, tudo o que for necessário para abertura/acompanhamento/encerramento de solicitações – junto à Contratada, visto que esta é proprietária do software – de adequações, alterações, atualizações, customizações, manutenções e evoluções sistêmicas.

Os treinamentos dos usuários operadores, administradores e TI deverão ser realizados durante o horário de trabalho.

No início da fase de “Transição/Implantação”, a Contratada deverá fornecer, no mínimo, cinco manuais sobre o software, os quais conterão suas funcionalidades e características, descritas de forma detalhada. No início de cada treinamento deverão ser fornecidas, também pela Contratada, apostilas com o conteúdo programático a ser trabalhado, em número igual ou maior ao de pessoas a serem treinadas.

## **15. PROVA DE CONCEITO**

**15.1. Após análise das propostas, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado na sessão pública eletrônica para a execução da prova de conceito, que deverá ser apresentada no terceiro dia útil seguinte a contar da convocação.**

**15.1.1. Caso a empresa classificada em primeiro lugar não apresente a prova de conceito no prazo estabelecido no item 15.1, a empresa será DESCLASSIFICADA, sendo convocada a empresa subsequente na ordem de classificação.**

**15.1.2. A prova de conceito será realizada em sessão pública, com convocação para todos os interessados, cabendo recurso do seu resultado.**

**15.2. Após apresentação da prova de conceito e análise criteriosa pela equipe ou servidor designado e ainda, todos os trâmites legais, a Pregoeira marcará nova sessão eletrônica dando seguimento a análise dos documentos de habilitação, homologação e adjudicação da empresa vencedora.**

**15.3. Para a execução da prova de conceito a licitante deverá utilizar seus próprios equipamentos, como laptops, servidores, ambiente de nuvem, microcomputadores, coletores, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados e etc. Durante a prova de conceito pode ser solicitado a demonstração e comprovação de qualquer item descrito na especificação técnica. A prova de conceito deverá atender a todos os itens e seguir o roteiro abaixo:**

- a. Apresentar as telas com todos os dados solicitados no Edital e seus anexos (para todos os sistemas).
- b. No sistema comercial, apresentar os históricos de todos os atendimentos, requerimentos e ordens de serviço que constam na base de dados atual, dados de negociações de parcelamento, lançamento de serviços futuros a cobrar nas próximas contas, no sistema de Dívida Ativa, deverá exibir os dados de notificação, inscrição, execução judicial e atualização de certidões. Deverá emitir relatório de dívida recebida, a receber, dívida em cobrança amigável e judicial; Dívida negociada, quitada e avaliação da dívida.
- c. O Sistema em demonstração deverá ser compatível com o hardware e software de leitura com impressão simultânea de conta utilizado pelo SAAE, deverá gerar um arquivo contendo uma rota de leitura para o coletor de dados e após a coleta em campo, receber os dados coletados, emitir listagem de crítica tanto de leituras quanto de faturamento realizados, emitir algumas contas pelo sistema em demonstração, para conferir os dados com as contas impressas pelo sistema em uso pelo SAAE. Os dados calculados pelo sistema em demonstração deverão ser exatamente iguais aos gerados pelo sistema em uso, comprovando assim a exatidão dos dados calculados.

- d. Deverá baixar no sistema um lote de arquivo de contas recebidas pelos bancos, gerar o B.D.A em arquivo eletrônico com os dados detalhados e seus códigos contábeis para o sistema de contabilidade. Deverá também ser possível gerar o relatório do B.D.A para fins de conferência.
- e. Deverá emitir o mapa de faturamento da rota processada, simular pelo menos 3 estornos de conta, 3 inclusões, gerar os mapas de estorno e inclusão das contas estornadas e incluídas na simulação e também emitir um novo mapa de faturamento após as simulações de estorno e inclusão. Este processo deverá comprovar a existência das contas estornadas no mapa de estorno, das contas incluídas no mapa de inclusão e o mapa de faturamento mantendo os valores originalmente faturados.
- f. Deverá realizar 3 requerimentos de pedido de ligação, sendo emitidos com número de protocolo, emitir suas ordens de serviço para execução, baixa-las gerando automaticamente seus dados no cadastro de consumidores, bem como os valores referentes a estas execuções para cobrança na próxima conta.
- g. O sistema em demonstração também deverá demonstrar na prática a abertura de outros tipos de requerimento utilizados pelo SAAE, desde sua abertura até seu processo de conclusão. Neste processo avaliaremos se o sistema está capacitado para atender os diferentes tipos de requerimentos utilizados pelo SAAE.
- h. Ao final do processo de demonstração dos requerimentos de pedidos de ligação e requerimentos diversos, o sistema em demonstração deverá gerar um relatório demonstrando os dados e quantidades por tipo de requerimentos simulados.
- i. O sistema em demonstração deverá apresentar tela de simulação de cálculo de consumo, apresentando a memória de cálculo com base nos dados reais dos usuários. Este processo é fundamental para o atendimento ao cliente que apresenta dúvidas quanto ao consumo e sua forma de cálculo.
- j. O sistema em demonstração deverá apresentar uma opção que possibilite ao operador do sistema comercial gerar relatórios personalizados, informando os campos do cadastro de usuários que devem ser exibidos no relatório, com no mínimo, os seguintes filtros: por zona, roteiro, bairro, ativos, desligados a pedido, cortados por falta de pagamento, categoria, com hidrômetro, sem hidrômetro, ano de fabricação do hidrômetro, data de instalação de hidrômetro, data de vencimento da conta, por faixa de consumo médio e débitos referentes a um determinado período. Este relatório personalizado é vital para fazer gestão do setor comercial conforme necessidade do momento e sem a necessidade de solicitar à empresa contratada um novo relatório a cada nova necessidade e o que é mais importante, com autonomia e de forma imediata.
- k. O sistema em demonstração deverá emitir o Relatório Técnico contendo no mínimo os seguintes dados: quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês; quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados; consumo real/faturado no mês; informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado/incluído/arrecadado. Deverá ter opção de informar o mês e o roteiro.
- l. Com base no roteiro lido e calculado, deverá emitir relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado.
- m. O roteiro lido e calculado deverá ser enviado para o sistema de autoatendimento via internet onde faremos a navegação consultando os seguintes dados: últimas leituras, últimos consumos, últimas contas pagas, anexo tarifário utilizado pelo SAAE, dados cadastrais do consumidor, impressão de 2ª via de conta e impressão de certidão negativa de débito.
- n. Com base no roteiro lido e calculado, gerar gráfico de consumo por período, geral e individual.
- o. Gerar arquivo de conta em débito automático.
- p. Baixar arquivo de conta em débito automático.
- q. Envio de email e SMS. A comissão irá escolher alguns consumidores que tem emails e número de celulares cadastrados para que o sistema em demonstração possa enviar email e SMS, com uma mensagem de teste. Este item servirá como comprovação que atende estes requisitos que constam no anexo I.
- q.1.** Exibir a coordenada geográfica no google maps da ligação e da leitura. Caso a coordenada geográfica não esteja cadastrada no cadastro de usuário, a busca para exibição da ligação deverá ser realizada através do endereço do imóvel.

- r. Gerar correspondência para usuários do roteiro lido e calculado, contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito e itálico. Deverá ser possível também mesclar o texto com os campos nome e endereço, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, e número de hidrômetro.
- s. O licitante vencedor deverá estar munido dos equipamentos e base de dados necessários para a respectiva demonstração, sendo disponibilizado pelo SAAE apenas projetor de multimídia e acesso à Internet, caso necessário.
- t. Ao final da demonstração o SAAE emitirá parecer técnico motivado aprovando ou não o sistema avaliado
- u. A reprovação do sistema implicará a desclassificação da proponente, sem indenização, e a aplicação das penalidades previstas no Edital.
- v. Havendo reprovação do sistema será convocada a licitante classificada em 2º lugar e assim sucessivamente, até o atendimento pleno e adequado dos requisitos descritos neste Termo de Referência.
- w. A aprovação da demonstração dos itens acima, não isenta o Sistema da empresa vencedora de atender integralmente o Termo de Referência listado no Anexo I.
- x. Sendo aprovado o sistema da empresa vencedora, esta terá o **prazo de 45 dias corridos após a assinatura do Contrato para implantação e treinamento dos operadores do SAAE**. Caso este prazo não seja cumprido ou fique constatado nesta fase, que a empresa vencedora não atende integralmente o Termo de Referência, o edital e seus anexos, será aplicada penalidade, não cabendo reembolso de quaisquer custos gastos por ela durante o processo de homologação.

## 16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, no cumprimento deste Contrato, obriga-se a:

- a. Prestar os serviços contratados com zelo, eficácia, eficiência e efetividade, dentro dos prazos estabelecidos.
- b. Cumprir todas as determinações, as ordens verbais ou escritas dos responsáveis pela CONTRATANTE, quando o serviço e/ou materiais não atenderem às normas técnicas e legais estabelecidas.
- c. Manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações nele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.
- d. Credenciar prepostos para representá-la permanentemente junto a CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do Contrato.
- e. Aceitar acréscimos e supressões até o limite previsto na legislação em vigor, nos termos do parágrafo primeiro e segundo do artigo 65 da Lei 8.666/93.
- f. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, o contrato, nem subcontratar qualquer parte da prestação de serviço a que está obrigada, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.
- g. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.
- h. Contratar, treinar e manter funcionários/colaboradores (devidamente uniformizados e identificados) em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora.
- i. Responsabilizar-se por quaisquer danos no patrimônio da CONTRATANTE durante o período de instalação ou manutenção do Sistema.
- j. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- k. Não será admitida a participação de empresas em regime de consórcio.
- l. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a mesma.
- m. Atender prontamente quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto do Contrato.

- n. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a realização de quaisquer serviços que possam interferir no perfeito funcionamento da solução CONTRATADA.
- o. Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados diretamente ou por seus empregados ou prepostos, à CONTRATANTE e/ou a TERCEIROS.
- p. Designar pessoas tecnicamente qualificadas, que acompanharão as atividades da **CONTRATADA** durante todo o processo de ingresso, do início ao seu término, e a quem se reportará o **CONTRATANTE** para tratar de assuntos a respeito do processo, servindo de ligação entre as partes.
- q. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- r. Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios.
- s. Manter e responsabilizar-se, pelo pessoal do quadro próprio de funcionários e ou terceiros, contratados, bem como pelo sigilo que deve ser observado em relação a execução do serviço. Como forma de assegurar o cumprimento desta obrigação, a Contratada deverá preencher o Termo de Responsabilidade e Sigilo (Anexo III).
- t. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito e/ou e-mails (**claudia.barreto@Saaeita.mg.gov.br** e **comercial@saaeita.mg.gov.br**) quaisquer anormalidades nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- u. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- v. Absorver todos os custos (mão de obra) oriundos de serviços de manutenção/configuração/adequação do sistema contratado quando solicitados pela CONTRATANTE.
- w. Garantir o pleno funcionamento do seu sistema 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- x. Responsabilizar-se durante toda a vigência do contrato por migrar toda e qualquer base de dados necessária para o perfeito funcionamento do sistema.
- y. Responsabilizar-se durante toda a vigência do contrato por todas as atualizações inseridas em seu software.
- z. Prestar ao término do contrato, todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.
- aa. Seguir todas as diretrizes da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), tanto empresa quanto software.
- bb. Fornecer quando solicitada pela Contratante/ANPD (Agencia Nacional de Proteção de dados) o relatório/documento compatível com o "RIPD" (Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais), esse referente a aplicação que está em sendo Contratada.
- cc. Para todos os itens e que constam no Termo de Referência, a respectiva Contratada deverá manter os dados arquivados em nuvem, a fim de garantir a segurança da informação, bem como a não volatilidade dos arquivos gerados pelo cotidiano dos serviços.
- dd. Realizar suporte presencial a cada 03 meses.
- ee. Informar com antecedência mínima de 30 dias qualquer alteração na estrutura do sistema oficialmente, bem como realizar reuniões para avaliar as consequências/benefícios que possam ter nesta alteração.
- ff. Desenvolver novas demandas que surgirem de forma emergencial sem custos para a Contratada.
- gg. Caso ocorra algum problema no sistema que venha a causar prejuízo financeiro para o SAAE, a Contratada deverá repor os valores comprovados referentes a este prejuízo.

## 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE, no cumprimento deste Contrato, obriga-se a:

- a) Prestar todas as informações e dados relacionados ao objeto ora contratado sempre que se fizer necessário ao cumprimento deste Contrato.
- b) Colocar à disposição funcionário(s) especializado(s) para orientações e fiscalização do Contrato.
- c) Efetuar o pagamento devido, no prazo determinado.



- d) Exercer ampla e completa fiscalização sobre os serviços contratados, através de seus gestores, o que não reduzirá, nem excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.
- e) Exigir a retirada ou substituição dos empregados da CONTRATADA, quando, a seu critério forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, por simples irreverência, inaptidão, mesmo que relativa, para os serviços contratados.

## 18. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A dotação orçamentária necessária à realização da despesa decorrente do objeto desta licitação consta no Orçamento da Autarquia, a saber:

### Para o item 01:

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.09 Serviços Técnicos Profissionais de TIC

Fonte de Recurso:

01 Recursos do exercício  
01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos  
01.0753.0000 Sem

Ficha: 890 Centro de Custo: 109

### Para o item 02:

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.11 Treinamento e Capacitação em TIC

Fonte de Recurso:

01 Recursos do exercício  
01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos  
01.0753.0000 Sem

Ficha: 890 Centro de Custo: 109

### Para o item 03:

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.02 Locação de Softwares



Fonte de Recurso:

01 Recursos do exercício

01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos

01.0753.0000 Sem

Ficha: 890

Centro de Custo: 109

## 19. VALOR ESTIMADO

Conforme exigência legal foi realizada pesquisa de preços de mercado junto as empresas do ramo do objeto, sendo apurado para essa despesa o valor médio estimado para o **item 01** de **R\$ 2.066,66** (Dois mil, sessenta e seis reais, sessenta e seis centavos) para o primeiro mês, para o **item 02** de **R\$ 2.266,67** (Dois mil, duzentos e sessenta e seis reais, sessenta e sete centavos) para o primeiro mês e para o item **03**, o valor mensal será de R\$ 9.365,15 (Nove mil, trezentos e sessenta e cinco reais, quinze centavos), perfazendo o valor de **R\$ 112.381,80** (Cento e doze mil, trezentos e oitenta e um reais e oitenta centavos), em 12 (doze) meses totalizando o **valor médio estimado de R\$ 116.715,13** (Cento e dezesseis mil, setecentos e quinze reais, treze centavos), estando inclusos neste valor todos os impostos, taxas, tarifas e encargos. Sendo que para o **ano de 2023** o valor será de **R\$ 13.698,48** (treze mil seiscentos e noventa e oito reais e quarenta e oito centavos) e para o **ano de 2024** o valor será de **R\$ 103.016,65** (cento e três mil dezesseis reais e sessenta e cinco centavos). Conforme cronograma abaixo:

2023													
ITEM	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
1	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.066,66	R\$ -	R\$ 2.066,66
2	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 2.266,67	R\$ -	R\$ 2.266,67
3	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15
Total	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 4.333,33	R\$ 9.365,15	R\$ 13.698,48
2024													
ITEM	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
1	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ -	R\$ 103.016,65
Total	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ 9.365,15	R\$ -	R\$ 103.016,65

## 20. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

**20.1.** A equipe de fiscalização terá poderes para analisar decidir sobre proposições da Contratada que visem melhorar a execução dos serviços, propor aplicações de advertência a Contratada quanto ao prazo de entrega e as falhas da Contratada, solicitar o reparo dos serviços inadequadamente executados e propor aplicação de penalidades.

**20.2.** Será competente para acompanhar, fiscalizar, conferir e autorizar o objeto desta contratação os gestores e fiscais designados abaixo, observados os art. 67, 73 e 74, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as disposições contidas no **Decreto Municipal 14.201 de 03 de Fevereiro de 2022.**

### Gestor do Contrato

Nome: Claudia Barreto

E-mail: [claudia.barreto@saaeita.mg.gov.br](mailto:claudia.barreto@saaeita.mg.gov.br)

Contato: (31)35624112

### Gestor Suplente do Contrato

Nome: Cássio Aparecido de Oliveira

E-mail: [comercial@saaeita.mg.gov.br](mailto:comercial@saaeita.mg.gov.br)

Contato: (31)3562 4100

### Fiscal do Contrato

Nome: Sérgio Oliveira dos Santos

E-mail: [sergio.santos@saaeita.mg.gov.br](mailto:sergio.santos@saaeita.mg.gov.br)

Contato: (31)3562 4113

### Fiscal Suplente do Contrato

Nome: Nadiely conceição costa moreira

E-mail: [comercial@saaeita.mg.gov.br](mailto:comercial@saaeita.mg.gov.br)

Contato: (31)3562 4100

**20.3.** A existência da fiscalização, não exige, em nenhuma hipótese, a Contratada das responsabilidades contratuais e legais, por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela Lei Civil, bem como dos danos materiais, morais e pessoais que forem causados a terceiros, sejam por atos e omissões próprios, ou de seus prepostos na execução do contrato. De igual maneira, a contratada responde integralmente pela segurança do pessoal na execução dos serviços;

**20.4.** A fiscalização exercerá rigoroso controle em relação à quantidade e, particularmente, à qualidade dos serviços executadas, a fim de possibilitarem a aplicação das penalidades previstas, quando desatendidas as disposições a elas relativas;

**20.5.** Competirá ao responsável pela fiscalização do contrato velar pela perfeita execução do objeto, em conformidade com o previsto nas Especificações Técnicas, na proposta comercial apresentada pela contratada e neste instrumento;

**20.6.** Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a Contratada, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

**20.7.** O SAAE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Termo de Referência, Especificações Técnicas e seus anexos e da proposta comercial apresentada pela Contratada.

## **21. VIGÊNCIA**

O Contrato a ser firmado terá sua vigência a partir da data de 01/11/2023 até 31/10/2024, podendo ser prorrogado até 60 meses, de acordo com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93.

## **22. LOCAL PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**22.1.** Os serviços serão executados, bem como será realizada a instalação no setor comercial a cumprimento do objeto, no horário das **08 horas às 11 horas e das 13 horas às 16:00 horas, em dias úteis** na localidade descrita abaixo, onde a comissão designada para recebimento procederá à conferência dos serviços.

➤ SEDE, localizada na Rua Rio Branco, 99 - Centro, Itabirito, Minas Gerais, com o pontos de monitoramentos localizados no Setor Comercial e no Centro de Controle Operacional.

**22.2.** Eventuais infraestruturas físicas existentes de propriedade do SAAE de Itabirito poderão ser utilizadas a critério da CONTRATADA para atendimento sob prévia aprovação da CONTRATANTE.

## **23. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO:**

**23.1.** Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá o prazo **máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos** para finalizar:

- Fornecimento de Licença de uso sobre a forma de Locação de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Sistema de Contas e Consumo, Sistema de Requerimentos, Sistema de Atendimento ao Público e Sistema da Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea
- Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação para operação, manutenção, atualização e suporte, conforme descrito no termo de referência.
- Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas).

**23.1.2.** O treinamento será iniciado no dia posterior a aprovação da infraestrutura e sistema por parte do gestor e do fiscal, e seguirá, as especificações da Cláusula 14 deste Termo de Referência.

## **24. RECEBIMENTO/ACEITE**

**24.1.** A aceitação e o recebimento dos serviços observarão os seguintes termos:

**24.2.** Serão impugnados pelo SAAE os serviços que não satisfizerem às condições estabelecidas neste Termo de Referência;

**24.3.** O recebimento **PROVISÓRIO** dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizado em **até 15 (quinze) dias corridos após a implantação do Sistema Comercial (Software)**, por meio da elaboração do Termo de Recebimento Provisório (Anexo I), no qual serão detalhados os eventos de relevância identificados;

**24.4.** O recebimento **DEFINITIVO** dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizado em **até 30 (trinta) dias corridos após o Recebimento Provisório do Sistema Comercial (Software)**, por meio da elaboração do Termo de Recebimento Definitivo (Anexo II), no qual serão detalhados os eventos de relevância identificados;

**24.5.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil ou ético-profissional pela entrega dos serviços, inclusive quanto às obrigações acessórias;

**24.6.** O atesto das notas fiscais /faturas referente ao serviço caberá ao servidor designado para esse fim, com respaldo no Termo de Aceitação.

## **25. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**25.1.** O pagamento será realizado, em **até 30 (dias) dias corridos** após a emissão e aceite da Nota fiscal, através de **boleto bancário** ou **depósito bancário** em conta corrente, sendo que a **CONTRATADA** deverá fornecer o nº da agência e nº da conta bancária, de sua titularidade, para a efetuação do depósito.

**25.2.** A Nota fiscal deverão estar em conformidade com a Nota de Empenho, devendo ser emitidas dentro dos parâmetros legais, acompanhadas de cópia da **CND** (Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União) e do **CRF** (Certificado de Regularidade do FGTS) da **CONTRATADA** e todas as incidências fiscais que sobre elas possam recair, condições estas indispensáveis para a efetuação do pagamento, não sendo permitido, por lei, antecipar o pagamento.

**25.3.** O pagamento será realizado pela Contabilidade do Saae de Itabirito-MG.

**25.4.** Em caso de eventual atraso no pagamento por parte do Saae, serão observadas as normas constantes da Lei Geral de Licitações.

**25.5.** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria **CONTRATADA**, posteriormente a emissão do Empenho Prévio, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e de proposta de preço, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz.

**25.6.** Para qualquer alteração nos dados da empresa, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao Saae por escrito, acompanhada dos documentos alterados, antes da emissão da Nota Fiscal.

Para qualquer alteração nos dados da empresa, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao Saae por escrito, acompanhada dos documentos alterados, antes da emissão da Nota Fiscal.

**25.7.** Informamos que a Autarquia Municipal, com fundamento na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012, e no Decreto Municipal nº 14.890 de 08 de maio de 2023, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza - IR ao efetuar pagamento a pessoa física ou jurídica referente a qualquer serviço ou mercadoria contratado e prestado.

**25.8.** Para fins de retenção na fonte prevista nos normativos mencionados, os documentos fiscais deverão ser emitidos pelas pessoas jurídicas constando o destaque da retenção do imposto de renda, de acordo com as alíquotas previstas na IN RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012 e no Mafon 2023, o qual não esgota as situações possíveis, devendo, ainda, ser verificado no texto legal o enquadramento do bem fornecido ou do serviço prestado.

**25.9.** Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados às pessoas jurídicas pelos serviços e produtos elencados no art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 2012, e alterações.

**25.10.** As pessoas jurídicas amparadas por isenção, por não incidência ou por alíquota zero do IR deverão informar essa condição nos documentos fiscais, inclusive o enquadramento legal, sob pena de retenção do IR sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.

**25.11.** No caso de não retenção do IR na fonte, nos termos dos incisos III, IV e XI do art. 4º da IN 1234/2012 da RFB, além da informação no documento fiscal quanto ao enquadramento legal, a entidade beneficiária deverá apresentar a respectiva declaração constante dos Anexos II a IV da citada IN e alterações posteriores.

**25.12.** A CONTRATADA deverá manter durante todo processo licitatório os requisitos de habilitação, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

**25.13.** Em caso de irregularidades na emissão das notas fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizadas.

## **26. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA E FINANCEIRA**

### **26.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL**

**26.1.1.** Para atendimento da **qualificação técnico-operacional**, será(ao) exigido(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional, que comprove(m) que o licitante tenha executado para o órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou Distrito Federal, ou ainda, para empresas privadas, a comprovação da parcela de maior relevância sobre:

- ✓ Serviços de Implantação de Sistema de Gestão Comercial;
- ✓ Conversão do banco de dados existente para o novo banco de dados;
- ✓ Cadastro de consumidores de água com no mínimo 20 mil ligações de água cadastrados;

**26.1.2.** Serão considerados válidos os atestados em papel timbrado da entidade expedidora, com identificação do nome e endereço da entidade. O atestado deverá ser datado e assinado por pessoa física identificada pelo seu nome, cargo exercido na entidade, números de telefone, e-mail para contato, estando as informações sujeitas à conferência pelo Pregoeiro(a) e equipe de apoio.

### **26.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL**

**26.2.1.** Para atendimento à qualificação técnico-profissional, será exigida a comprovação de o licitante possui em seu corpo técnico, na data de abertura das propostas, profissional adequado e disponível para a realização dos serviços licitados, sendo que a equipe técnica deverá ser composta minimamente por:

- 1 (um) profissional de nível superior graduado em Engenharia da Computação ou Analista de Sistemas.
- 1 (um) programador de sistemas.

**26.2.2.** A comprovação de vínculo profissional se fará com a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) em que conste a licitante como contratante, ou do contrato social da licitante em que conste o profissional como sócio, ou do contrato de trabalho devidamente registrado no conselho profissional da região competente, em que conste o profissional como responsável técnico, ou, ainda, de declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado apresentado, **desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional.**

### 26.3. Qualificação Econômico-financeira

Certidão Negativa de Falência ou Certidão de Recuperação Judicial da sede da pessoa jurídica, conforme Lei 11.101/2005, expedida pelo cartório distribuidor (Fórum) há menos de 60 (sessenta) dias da data designada no preâmbulo do Edital para o recebimento da documentação e das propostas.

### 26.4. Justificativa das exigências de Qualificação Técnica

Quanto às exigências de qualificação técnica fixadas no Termo de Referência, a Autarquia buscou estabelecê-las de maneiras compatíveis com a dimensão e característica do objeto, conforme admitidas na Lei 8666/1993, nos ditames do art. 30, inciso II e seus parágrafos, além do atual entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre o tema, em especial no tocante as características e quantidades coerentes com aquelas licitadas, expressas nos itens de maior relevância e valor significativo, em relação ao objeto do certame.

Dessarte, como se nota, e conforme pontualmente motivado adiante, as especificações e exigências relativas à capacidade técnico-operacional e técnico-profissional são pertinentes e compatíveis em características e quantidades com o objeto da licitação, tendo o SAAE de Itabirito o poder-dever de fazer tais exigências de cunho técnico, na extensão definida no Termo de Referência, na medida em que tais exigências visam garantir o efetivo e adequado cumprimento do contrato.

Com vistas a dar cumprimento à norma contida no art. 37, XXI da Constituição Federal, pode e deve a Administração Pública, no procedimento para escolha da melhor proposta, estabelecer certas exigências destinadas a obter excelente garantia de que o Contratado se encontra apto consoante afirma, tanto técnica quanto economicamente, a cumprir o pactuado. Outrossim, pode estipular, na aferição da capacidade técnico-operacional dos licitantes, que estes comprovem não apenas a sua experiência em realizar certos serviços, mas também em realizá-los em determinados quantitativos.

Neste sentido, a Administração Pública deve estabelecer parâmetros legalmente possíveis que separem aqueles que têm condições de executar o contrato licitado daqueles que não as tem.

Ao dissertar sobre o tema, o renomado doutrinador Hely Lopes Meirelles assevera que:

Embora haja interesse da Administração no comparecimento do maior número de licitantes, o exame das propostas restringe-se àquelas que realmente possam ser aceitas, em razão da pessoa do proponente. Isto porque a **Administração só pode contratar com quem tenha qualificação para licitar, ou seja, o interessado que, além da regularidade com o Fisco, demonstre possuir capacidade jurídica para o ajuste; condições técnicas para executar o objeto da licitação; idoneidade financeira para assumir e cumprir os encargos e responsabilidade do contrato.** (Grifos nossos)

Este é o posicionamento do Tribunal de Contas da União ao proferir entendimento sobre a questão da qualificação técnica. O Ministro Raimundo Carreiro dispôs que:

(...) **é lícita a exigência de atestados de execução de quantidades mínimas de serviços relevantes** de dada obra para a comprovação da capacidade técnico-operacional de licitante. (Grifos nossos)

Na mesma linha, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão 1.214/2013, definiu seu entendimento sobre o tema da seguinte forma:

"Diante dessas considerações, e em observância ao princípio do julgamento objetivo da licitação, verifica-se que as exigências devem ser expressas, delimitadas, objetivas, proporcionais ao objeto da licitação, e, nessa medida, **as empresas licitantes devem comprovar habilidade anterior em executar serviço ou obra em dimensões compatíveis com a almejada na licitação, pois o domínio de técnicas ou a competência para gerenciar, administrar ou executar obras e serviços mostra-se não apenas desejável, mas imprescindível à satisfatória execução do contrato.**" (Grifos Nossos.)

Na verdade, para a execução dos serviços ora licitados, não pode esta Autarquia se expor, arriscando a dispensar a efetividade do conhecimento técnico especializado e a comprovação de experiência pretérita de capacidade profissional e operacional para o cumprimento do objeto do contrato.



Assim sustenta o Superior Tribunal de Justiça na seguinte afirmação feita no Acórdão do Recurso Especial nº 1.381.152/2015:

A capacidade técnica, em regra, consiste no domínio de conhecimento e habilidades (práticas e teóricas) para a execução do objeto a ser contratado, demonstrada por meio de experiências anteriores. **Não basta que os interessados na licitação demonstrem que poderiam executar o serviço, têm que provar que possuem todos os elementos técnicos e empresariais que efetivamente os habilitem a cumprir o objeto do contrato. Deve ser provada a qualificação técnico-operacional (organização empresarial de gestão, referente à empresa,) e a técnico- profissional (referente às pessoas físicas que prestam os serviços).** (Grifos Nossos).

Importante registrar que o atestado de capacidade técnico-operacional é, em síntese, uma declaração/certidão emitida por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que visa comprovar a aptidão do licitante para a execução do objeto do processo licitatório, por meio da certificação de cumprimento de contrato ou equivalente que envolvam objeto idêntico ou similar ao licitado.

Atente-se, ainda, que a competência do administrador público não pode se furtar a identificar, em cada licitação, conforme as características do objeto licitado e do futuro contrato, quais as exigências indispensáveis para assegurar a boa execução. Necessário é que tais condições estejam em consonância com o princípio da igualdade, sejam proporcionais e razoáveis, aptas a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, respeitando o caráter competitivo da licitação.

Assim, a Administração não pode dispensar o cumprimento desses requisitos, pois colocaria em risco a execução dos serviços e o Poder Público, além de violar o princípio da vinculação ao instrumento convocatório

## 27. VISITA TÉCNICA FACULTATIVA

- a. A visita técnica tem por finalidade propiciar previamente aos licitantes o efetivo conhecimento das reais condições dos locais onde serão executados o objeto da contratação, e o real esforço a ser empregado na execução dos serviços, antes da elaboração de sua proposta comercial;
- b. O objetivo da visita técnica é evitar que tanto para o licitante quanto para o SAAE haja prejuízos de natureza técnica ou econômica, quando da formulação de propostas imprecisas, ou mesmo durante a execução do contrato;
- c. A visita técnica **iniciará no primeiro dia útil após a publicação do edital e terminará no dia útil anterior a data de abertura do certame.**
- d. A visita técnica poderá ser agendada com o Sérgio Pereira do Santos – **Assessor de Tecnologia da Informação (31) 3562- 4117/98469-5559** ou com **Cláudia F Barreto Pereira – Chefe do Setor Comercial (31) 3562-4110, nos dias úteis, no horário das 8h às 11h e das 14h às 17h.**
- e. A visita técnica deve ser agendada de forma individualizada com as empresas interessadas nesta licitação.
- f. É importante que as empresas se façam representar nesta visita por profissionais qualificados e detentores de conhecimento técnico relacionado ao objeto deste certame.
- g. Para que as empresas interessadas nesta licitação possam participar da visita técnica será necessário que a mesma credencie um representante através da apresentação, no ato da visita, de um documento devidamente assinado indicando o nome de seu colaborador ou terceirizado, número da cédula de identidade e CPF e delegação de poderes para representá-la na visita técnica. A falta de apresentação deste documento impossibilitará que o representante e a empresa participem da vistoria.
- h. Para a realização da visita técnica, o representante da licitante deverá fornecer a **“DECLARAÇÃO DE VISTORIA”**, conforme modelo disponível **ANEXO no edital**, com os dados da empresa e assinada pelo representante legal (**DEVERÁ SER COLOCADA NO ENVELOPE DE HABILITAÇÃO**).
- i. A visita técnica não é obrigatória. O(s) representante(s) da empresa licitante poderá(ão), facultativamente, realizar visita técnica nos locais, examinando, tomando ciência do estado das localidades, características, quantidades e eventuais dificuldades, posto que não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento dessas informações.

- j. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes NÃO PODERÃO alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventual pretensão de decréscimo do valor mensal fixado, que é obrigatório em decorrência da execução do objeto deste processo licitatório.
- k. Conforme entendimento estabelecido pelo Tribunal de Contas da União, é facultado ao proponente deixar de realizar a vistoria técnica nos locais desde que forneça uma declaração de que conhece as condições construtivas presentes nos locais, conforme **DECLARAÇÃO PARA RENÚNCIA DA VISTORIA TÉCNICA - MODELO ANEXO NO EDITAL. (DEVERÁ SER COLOCADA NO ENVELOPE DE HABILITAÇÃO)**.
- l. A contratada se responsabiliza pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das condições dos locais de execução do objeto, não se admitindo qualquer custo adicional para o SAAE de Itabirito.
- m. Todas as despesas relacionadas à vistoria serão por conta da empresa licitante.

**28. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (QUANDO COUBER): NÃO SE APLICA**

**29. PROJETOS (QUANDO COUBER): NÃO SE APLICA**

**30. TÉCNICOS RESPONSÁVEIS POR CONFERIR DOCUMENTOS EXIGIDOS:** Sérgio Pereira dos Santos - Assessor de Tecnologia da Informação

**31. ORDENADOR DE DESPESAS:** Rogério Eduardo de Oliveira

**32. SUPERINTENDENTE ADMINISTRATIVA:** Danielle Aguiar Braga.

Itabirito-MG, 06 de Setembro de 2023.

**Cláudia F Barreto Pereira**  
**Gestora do Contrato**

**Cássio Aparecido de Oliveira**  
**Gestor Suplente do Contrato**

**Sérgio de Oliveira Santos**  
**Fiscal do Contrato**

**Nadiely Conceição Moreira Costa**  
**Fiscal Suplente do Contrato**

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO		
<b>CONTRATADA:</b>		<b>CNPJ:</b>
<b>Nº DO CONTRATO:</b>		<b>VIGÊNCIA:</b>
<b>Nº DO PROCESSO LICITATÓRIO:</b>		
Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.		
DATA ENTREGA DO OBJETO:		DATA RECEBIMENTO PROVISÓRIO:
ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		
Item	Descrição	Aceito por
01	Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração (portabilidade do sistema atual para o novo sistema) do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação, manutenção, atualização e suporte, conforme descrito no termo de referência.	
02	Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas)	
03	Locação de Licença de uso de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea.	

O Sistema Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito – SAAE CONTRATANTE, representado pelos servidores abaixo identificados, em atendimento às exigências específicas no Termo de Referência, dá por recebido, em caráter **PROVISÓRIO**, os serviços do objeto a que se refere o contrato em epígrafe, prestados pela CONTRATADA, emitindo, assim o presente TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO.

DE ACORDO	
Gestor do Contrato	Fiscal do Contrato
<hr/> Cláudia F Barreto Pereira Chefe do Setor Comercial	<hr/> Sérgio Pereira dos Santos Assessor de Tecnologia da Informação

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO		
<b>CONTRATADA:</b>		<b>CNPJ:</b>
<b>Nº DO CONTRATO:</b>		<b>VIGÊNCIA:</b>
<b>Nº DO PROCESSO LICITATÓRIO:</b>		
Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.		
DATA ENTREGA DO OBJETO:		DATA RECEBIMENTO DEFINITIVO:
ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		
Item	Descrição	Aceito por
01	Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração (portabilidade do sistema atual para o novo sistema) do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação, manutenção, atualização e suporte, conforme descrito no termo de referência.	
02	Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas)	
03	Locação de Licença de uso de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea.	

O Sistema Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito – SAAE CONTRATANTE, representado pelos servidores abaixo identificados, em atendimento às exigências específicas no Termo de Referência, dá por recebido, em caráter **DEFINITIVO**, os serviços do objeto a que se refere o contrato em epígrafe, prestados pela CONTRATADA, emitindo, assim o presente TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

DE ACORDO	
Gestor do Contrato	Fiscal do Contrato
<hr/> Cláudia F Barreto Pereira Chefe do Setor Comercial	<hr/> Sérgio Pereira dos Santos Assessor de Tecnologia da Informação

## TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

CONTRATO Nº NN/AAAA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº NN/AAAA

A **[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]**, inscrita no CNPJ sob o nº **[nº CNPJ DA CONTRATADA]**, representada neste ato por **[NOME DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]**, RG nº **[Nº DO RG DO REPRESENTANTE]**, preposto designado pela empresa com poderes para atuar junto ao Sistema Autônomo de Saneamento Básico – SAAE de Itabirito, obriga-se, por meio do presente, conforme determina **[ESPECIFICAR A CLÁUSULA DO CONTRATO]** do Contrato nº **NN/AAAA**, a manter o mais absoluto sigilo a respeito de quaisquer informações, dados, históricos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da autarquia, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços objeto do referido Contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa. A **[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]** é responsável pelos danos causados diretamente à autarquia ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização e/ou acompanhamento realizado pela autarquia. Neste ato, a **[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]** obriga-se, ainda, a apresentar a cada profissional membro de sua equipe técnica, alocado na execução do contrato, este Termo de Responsabilidade e Sigilo.

Itabirito/MG, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

**[CONTRATADA]**

Preposto: **[NOME DO PREPOSTO]**

RG **[NUMERO DO RG]**



**ANEXO II**  
**PROPOSTA COMERCIAL**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023**

**1.1. OBJETO:** Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

**ATENÇÃO: PREFERENCIALMENTE UTILIZAR ESTE MODELO DE PROPOSTA**

Dados da empresa:	
Razão Social	_____
CNPJ	_____
Endereço	_____
Cidade	_____ Estado___ Contato_____
E-mail	_____
Dados bancários: Banco	_____ Agência: _____
Conta Corrente	_____

Apresentamos Proposta Comercial para o fornecimento **do produto/serviço abaixo discriminados**, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no EDITAL.

**1.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

**1.2.1.** As especificações apresentadas visam demonstrar as características mínimas desejadas e imprescindíveis para satisfação do interesse da Administração.

**1.2.2.** O objeto compreende os seguintes itens abaixo, que integram o presente expediente:

Item	CatSer	Especificações	Unid.	Qtde	Preço Unit.	Preço Total	Marca/Fabricante
1	26972	Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação, conforme descrito no termo de referência	Mês	01			
2	26972	Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas)	Mês	01			
3	27472	Fornecimento de Licença de uso sobre a forma de Locação de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea.	Mês	12			
<b>Valor Total: R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b>							

### 1.3. CARACTERÍSTICAS GERAIS

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

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

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

O sistema deverá fornecer mecanismos e/ou função de cópia de segurança (“backup”) para que a empresa contratante possa elaborar políticas de segurança de backups diários (e fechamentos mensais) e cópias a serem feitas em mídia externa e/ou meio eletrônico e/ou nuvem de todos os dados constantes no sistema.

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

O Sistema deverá ter opção de definir usuários administradores do sistema, programar expiração de senha, opção de usuários com permissão de efetuar backup, opção de custódia de acesso, bloqueio do login com 3 tentativas sem sucesso.

O Sistema deverá ser compatível com banco de dados SQL Server 2016 ou superior.

A empresa deverá demonstrar através de documentos ou demonstração prática que possui sistema de recebimento através da ferramenta PIX (QR Code).

O sistema e todos os seus módulos deverão se adaptar às exigências legais vigentes e acompanhar suas futuras alterações.

O sistema deverá fazer a integração com o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC).

#### 1.3.1. MÓDULO DE REQUERIMENTOS

##### 1.3.1.1. Objetivos do Sistema

Este módulo tem por objetivo, gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo telas intuitivas para a realização dos requerimentos, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços, indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatório contábeis, relatórios de avaliação dos atendimentos, auditoria operacional.

##### 1.3.1.2. Características Funcionais Necessárias

a) Possuir uma tela para a realização dos requerimentos solicitados pelo usuário, contendo no mínimo as seguintes informações:

- Nome, endereço, telefone, RG, CPF, CNPJ, e-mail, celular do requerente.
- Endereço do serviço, localização referenciada do serviço.
- Opção de imprimir ou não o requerimento no ato do atendimento, conforme critério de configuração da gerencia do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.

- Opção para impedir um novo requerimento caso o usuário (CPF) possua algum outro débito pendente na ligação em vigor ou em alguma outra ligação.
  - Opção da cobrança do requerimento no ato, a vista ou parcelado.
  - Opção de imprimir um boleto ou permitir a cobrança na próxima conta de água.
- b) Permitir a alteração dos dados cadastrais através de requerimento, podendo definir quais os campos que serão modificados e atualizar automaticamente a base cadastral. Em caso de troca de cliente do imóvel, fazer a titulação de débito para o novo morador de forma automática.
- c) Opção de informar uma observação relativa ao requerimento, devendo ser impressa no próprio requerimento.
- d) Permitir no ato do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados, conforme necessidade do atendente.
- e) Permitir um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento.
- f) Permitir, para os casos de parcelamento, a definição do valor da 1ª. parcela, através de um percentual ou um valor informado manualmente.
- g) Possuir cadastro personalizado dos tipos de requerimentos, contendo no mínimo os itens abaixo:
- Opção de definir um termo específico a ser impresso no requerimento, podendo ser um termo específico para cada tipo de requerimento.
  - Opção de exigir ou não a apresentação de documentos do requerente.
  - Opção de disponibilizar o requerimento para ser realizado via link de autoatendimento (internet).
  - Classificar os requerimentos de acordo com sua prioridade de execução.
  - Informar o prazo previsto para a execução de cada requerimento, em dias ou horas.
  - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
  - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- r. Apresentar orçamento prévio no ato do requerimento, com base na tabela de preços da empresa e oferecer formas de pagamento diferenciadas, ou seja, parcela única no ato ou parcelado em boleto ou nas próximas contas.
- s. Gerar um histórico dos atendimentos/ordens de serviços em tempo real, informando a qualquer instante a situação (executado, em execução, indeferido ou deferido), hora da execução e todos os dados neles contidos.
- t. Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e/ou com programação de horário.
- u. Possuir um cadastro de materiais com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, unidade, código contábil, se o material será multiplicado pela metragem.
- v. Possuir um cadastro de taxas com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, código contábil, se a taxa é um percentual sobre o serviço ou sobre o material.
- w. Possuir um cadastro de serviço com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil.
- x. Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável pela equipe e membros da equipe.
- y. Possuir um cadastro dos membros da equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do operador e data da contratação.
- z. Possui um cadastro de veículos, contendo no mínimo as seguintes informações: placa, modelo, fabricante, ano fabricação, ano modelo, data aquisição e KM aquisição.
- aa. Possuir, no ato de preencher o requerimento/solicitação, opção de localizar o usuário e preencher automaticamente a tela com seus dados cadastrais, evitando a redigitação.
- bb. Integrar de forma plena com o módulo responsável pelo faturamento e cobrança de contas, informando: valores de parcelas a serem cobradas nas próximas contas, inclusão automática de novas ligações de água e esgoto, alterações de cadastro, pedidos de corte e religação.
- cc. Integrar de forma plena com o módulo responsável pela dívida ativa, informando valores de parcelas a serem inscritas e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial.

dd. Integrar de forma plena com o módulo de Atendimento ao Cliente, disponibilizando um histórico personalizado de todos os serviços já executados ou em execução, permitir saber dados do cliente, do atendente e do executante, bem como data e hora de cada uma das operações e ainda observações que se fizerem necessárias durante o processo.

### 1.3.1.3. Gerenciamento das Ordens de Serviço:

a) A ordem de serviço deverá exibir no mínimo as seguintes informações:

- Opção de exibir dados de aferição com seu respectivo resultado: leitura inicial, leitura final, diferença, vazão, Q. mínimo, Q. transição, Q. nominal.
- Opção de exibir dados de análise do consumo: últimas leituras, média, número do hidrômetro e últimas ocorrências.
- Opção de exibir uma lista com os materiais utilizados no serviço em questão, podendo esta lista ser diferenciada para cada tipo de requerimento.
- Opção de exibir dados de reposição de asfalto.
- Opção de exibir dados para exame predial.
- Opção de gerar uma ordem de serviço para vistoria, podendo ser definida a quantidade de vistorias desejadas, com possibilidade de cancelamento do requerimento caso a última vistoria tenha sido indeferida.
- Permitir cadastrar perguntas de vistoria exibidas na ordem de serviço.
- Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço.
- Opção de configuração para ser supervisionada via painel de supervisão de ordem de serviços executadas.
- Opção de definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
- Opção de cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida.
- Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço de acordo com cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
- Permitir o cadastramento de textos que deverão ser exibidas na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração da gerencia do setor.
- Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço.

b) Permitir o controle das ordens de serviço das ligações de água e esgoto emitidas, corte de ligações, instalação de hidrômetros, troca de hidrômetros, retirada de hidrômetros, vistoria, religação, bem como quaisquer outras ordens de serviço, emitir o pedido de serviço com controle de protocolo e fazer o acompanhamento de sua execução.

c) Opção de imprimir ou não uma ordem de serviço para ser enviado ao setor de execução, conforme critério de configuração da gerencia do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.

d) Possibilitar emitir mais de uma Ordem de Serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação.

e) Emitir relatórios que auxiliem o gerenciamento das ordens de serviço e seu controle de programação de acordo com a classificação de prioridades.

f) Esta opção deverá permitir ao responsável pela programação, automaticamente distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis, observando a quantidade e o tipo de equipe (água ou esgoto), ou equipes especiais. Deverá disponibilizar dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, os serviços atrasados e seus respectivos motivos e outros.

g) Possuir na baixa da ordem de serviço a inclusão/alteração das seguintes informações:

- Serviços/materiais utilizados na execução do serviço
- Informações cadastrais, como: quantidade de economias, tipo de serviço (água, água/esgoto e esgoto), número de hidrômetro, área construída, testada
- Leitura do hidrômetro trocado
- Número do lacre

- Duração do serviço
  - Hora inicial e final
  - Veículo utilizado
  - Km rodados
  - Equipe e membro/operador de execução
- h) Possuir funcionalidades de desdobramentos de ordens de serviço, para os que não atingirem a qualidade desejada ou para os que necessitarem de um serviço complementar. Esta solicitação poderá ser cancelada, caso tenha sido gerada indevidamente.
- i) Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações:
- Tempo real todos os requerimentos/solicitações e ordens de serviços emitidos, incluindo as situações: requerido, a pagar, em execução, indeferido, fora do prazo, aguardando aprovação.
  - Legenda para facilitar a identificação da situação de cada registro.
  - Opção de ordenar por tipo de serviço, situação (apenas requerido, ordem de serviço impressa, à pagar), endereço e data da solicitação.
  - Opção de informar um período específico.
  - Exibir o modo em que foi gerada a ordem de serviço: em papel, on-line (via dispositivo móvel), comunicação via rádio, celular e outros.
  - Exibição em tempo real das execuções das ordens de serviço em campo.
- j) Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- Opção de gerar uma ordem de serviço em: papel, on-line (para os dispositivos móveis), comunicação via rádio, celular e outros.
  - Opção de reimprimir uma ordem de serviço.
  - Opção de selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho, monitoradas e não monitoradas.
- k) Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:
- Parecer do supervisor
  - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução
  - Encaminhar para outros supervisores
  - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.
  - Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão
  - Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução
  - Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço
  - Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor
  - Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço
  - Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

#### 1.3.1.4. Relatórios Básicos

- a. Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: Banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.
- b. Relatório de faturamento para a contabilidade por data de referência e período. Deverá permitir no mínimo os filtros de setor e rota. Deverá ter opção de impressão por código contábil e faturamento atualizado, com número de vias a listar.
- c. Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.



- d. Gráfico contendo os quantitativos de serviços realizados no mês, com indicadores de dentro e fora do prazo previsto para execução.
- e. Relatório diário de avaliação dos atendimentos, informando a quantidade de serviços realizados por atendente e por serviço. Este relatório deverá gerar também um gráfico.
- f. Relatório analítico diário de avaliação dos atendimentos, contendo: hora inicial/final, quantidade de atendimentos, tempo médio diário, tempo médio mensal, por atendimento, por atendente, por equipe e geral.
- g. Relatório dos requerimentos efetuados, aceitando no mínimo os seguintes filtros: situação do serviço, endereço, bairro, data da solicitação, mês de referência e tipo de serviço. O relatório deverá conter opção de ordenação por endereço, nome do requerente, número do requerimento e tipo de requerimento.
- h. Relatório das ordens de serviço com no mínimo os seguintes filtros: data de emissão, data de execução, classificação de OS, por situação, por bairro, por tipo de requerimento. O relatório deverá ter opção de ordenação por número de O.S, número de requerimento, data de requerimento, data de emissão e data de execução. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: número da OS, descrição do serviço, nome do requerente, endereço do serviço, data do requerimento, prazo para execução do serviço, tempo de atraso na execução do serviço, situação.
- i. Relatório contábil sintético de faturamento mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor faturado.
- j. Relatório contábil sintético de estorno/inclusão de serviços mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor estornado/incluído.
- k. Relatório contábil sintético de contas a receber, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor.
- l. Relatório de controle dos e-mails, contendo a quantidade de e-mail enviados e não enviados, por período, mês e ano.
- m. Relatório de controle dos SMS, contendo a quantidade de SMS enviados e não enviados, por período, mês e ano.

### **1.3.2. MÓDULO DE CONTAS E CONSUMO**

#### **1.3.2.1. Objetivos do sistema**

Este módulo deverá ser responsável pela apuração do consumo do usuário, emissão das contas de água e baixas de pagamento destas contas.

#### **1.3.2.2. Características funcionais necessárias**

- a. Suportar o uso de diversos coletores de dados existentes no mercado, necessitando apenas configurar suas características técnicas e seus comandos de comunicação.
- b. Permitir o envio de várias grades para um mesmo coletor de dados.
- c. Permitir o recebimento de uma grade parcialmente efetuada.
- d. Deverá gerenciar e controlar a leitura dos hidrômetros com transmissão ON-LINE ao servidor de dados.
- e. Permitir a emissão de planilha para coleta de leituras manuais, visando serem utilizadas quando não for possível por motivos de força maior, a não utilização de coletores portáteis. Bastando indicar ao sistema a ausência de coletores de dados. Esta planilha deverá ter opção de ordenar por endereço.
- f. Possibilitar informar leitura através de ligação telefônica. Ao ser informada, esta leitura irá no coletor de dados para geração da conta em campo.
- g. Permitir o envio e o recebimento de leituras impressas em campo através da WEB.
- h. Emitir relatórios de acompanhamento das leituras efetuadas em campo (listagem de crítica de leitura), devendo ser impresso por rota/reservatório, por consumo e por ocorrência, como:
  - Leituras efetuadas
  - Leituras não efetuadas
  - Usuários desligados com consumo,
  - Usuários desligados sem leitura,
  - Leituras geradas pela média,
  - Leituras geradas pelo mínimo,
  - Leituras fora da faixa de consumo,
  - Leitura com ocorrência para análise.

- i. Emitir ordens de serviços para as leituras identificadas na crítica de leitura, de forma a imprimir por rota/reservatório, por consumo, por ocorrência e individualizada por ligação.
- j. Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, conforme regulamento do SAAE.
- k. Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo juros de mora, conforme regulamento do SAAE.
- l. Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de correção monetária, conforme regulamento do SAAE.
- m. Possibilitar a isenção de tarifa de água, esgoto ou de todos os serviços contidos nas contas. Opção por ligação ou por rota.
- n. Suportar o livre cadastramento de agentes arrecadadores, que podem ser agências bancárias ou pontos de arrecadação do comércio.
- o. Ser totalmente compatível com o padrão FEBRABAN na troca de arquivos de débito automático, bem como arquivos de baixas recebidas nos caixas.
- p. Opção de emitir contas no padrão ficha de compensação
- q. Permitir que a baixa seja feita via leitora ótica ou por digitação manual caso haja algum problema com os arquivos recebidos dos agentes arrecadadores.
- r. Armazenar dados cadastrais por tempo indeterminado, e para uma melhor performance, fazer a compactação do banco de dados atual em cada fechamento de mês, transferindo os dados periodicamente para uma base que possibilite sua consulta sem sair do sistema e a qualquer instante.
- s. Possuir cadastro de imóvel bem amplo, com no mínimo os seguintes campos: nome do usuário, nome do proprietário, e-mail, celular, telefone residencial, telefone comercial, endereço do imóvel, endereço de correspondência (informar se dentro ou fora do município), documentos do usuário e do proprietário, nome do pai, nome da mãe (CPF, RG, CNPJ e documentos do imóvel), inscrição cadastral, data da ligação, diâmetro da ligação, hidrômetro, diâmetro do hidrômetro, economias, categoria de consumo (residencial, comercial, pública, outros), observação para leitura, observação para a conta, observação para a ligação, área construída, reservatório, prazo para corte, data do último corte, data da última religação, quantidade de violações, convênio, informações de débito automático em conta, vencimento diferenciado, forma de entrega de conta (via correio, retirada na internet, na própria rota, em outra rota), forma de cobrança (em cascata, direto na faixa, pelo mínimo, por economia), condomínio (mestre/dependente), tipo de serviço (água, esgoto, água/esgoto), situação, últimas leituras, dados técnicos da rede de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), dados técnicos do ramal de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), quadra e lote.
- t. Possuir cadastro de imóvel desvinculado do cliente.
- u. Cadastro de clientes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço cliente, CPF, RG, CNPJ, nome do pai, nome da mãe.
- v. Opção para que o próprio operador crie campos adicionais ao cadastro de ligação.
- w. Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e com programação de horário.
- x. Suportar a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela da empresa prestadora de serviços.
- y. Permitir configuração para emissão de contas: internamente, terceirizada (gráfica) e simultânea no ato da leitura.
- z. Permitir impressão do código PIX nas contas.
- aa. Emitir segunda via com opção de cobrar taxa de expediente automaticamente na próxima conta.
- bb. Opção de não imprimir as contas com valor zero.
- cc. Permitir bloquear a impressão da conta a partir de um valor mínimo. OBS: somente para os casos em que não houver tarifa de água.
- dd. Emitir reaviso de conta vencida com ou sem pagamento autorizado (este reaviso deverá permitir a exibição dos débitos em dívida ativa). Deverá possuir no mínimo os seguintes filtros: - por débitos vencidos a partir de um determinado mês; - por quantidade de dias em atraso; - quantidade mínima de contas em atraso; - intervalo de valores em débitos. Os reavisos poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.
- ee. Emitir reaviso para ligações cortadas/desligadas.
- ff. Emitir um 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.
- gg. Emitir uma notificação (extra-judicial) de conta em atraso, informando ao usuário seus débitos vencidos e com canhoto para colher a assinatura do notificado.

- hh. Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: débitos vencidos a partir de um determinado mês, quantidade de dias em atraso, parcelamentos em atraso, dívida ativa em atraso, intervalo de valores em débitos. Esta ordem de corte deverá conter no mínimo as seguintes informações: nome do usuário, endereço da ligação, número do hidrômetro, mês de origem do corte, valor das contas em atraso, campo para coletar o número do lacre, a data/hora corte, nome do operador. As ordens de corte poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.
- ii. Cadastrar os tipos de corte que serão exibidos na ordem de corte, como: no cavalete, no ramal, com lacre e outros
- jj. Opção de limitar a quantidade de ordens de corte a serem impressas.
- kk. Opção de imprimir a ordem de corte somente para as ligações que foram notificadas.
- ll. Possuir integração com software de OS para execução de ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.
- mm. Permitir a exibição das guias originárias na ordem de corte.
- nn. Emitir uma ordem de religação por data de referência, dias de corte, situação e parcelamento da dívida ativa em atraso. Poderá exibir alguma observação da conta, informação referentes ao último corte (lacre, observação, leitura, tipo de corte) e as ordens poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.
- oo. Permitir a emissão de contas agrupadas. No caso das contas da Secretaria Estadual de Educação, deverá gerar um arquivo contendo os dados das contas.
- pp. Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se os dias úteis do município, e ainda oferecer diferentes datas de vencimento para os usuários, conforme legislação atual.
- qq. Possuir opção de cadastrar os feriados nacionais, municipais e estaduais.
- rr. Permitir diversas configurações de cálculo: Por categoria, com tarifa mínima por ligação ou por economia, por efeito cascata ou direto na faixa, por estimativa no caso de ligações sem hidrômetro, por cobrança pela TBO (Tarifa Básica Operacional).
- ss. Permitir a cobrança da tarifa/taxa de esgoto por percentual, valor fixo ou faixa de consumo.
- tt. Opção de cobrar uma leitura não realizada por consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo.
- uu. Opção de parametrizar o intervalo de consumo que identifica uma 'leitura fora da faixa.
- vv. Integrar de forma plena ao módulo de requerimentos e ter BDA/Baixa integrada e relatórios gerenciais unificados: Mapa de estorno, mapa de inclusão, mapa de faturamento e fechamento mensal único.
- ww. Gerar arquivos contendo dados de arrecadação, faturamento, estorno e inclusão para integração com o sistema da Contabilidade.
- xx. Gerar arquivo de dados para consulta e emissão de 2ª. via através da internet.
- yy. Possuir cadastramento técnico da rede (diâmetro da rede, material, localização, distância, testada, etc.) juntamente com a configuração de macro medidores.
- zz. Possuir cadastramento de ligações de condomínio fazendo a diferenciação do hidrômetro mestre e seus dependentes.
- aaa. Possuir cadastramento da inscrição cadastral do município para o relacionamento dos débitos junto às prefeituras.
- bbb. Exportar dados para visualização em sistemas de geoprocessamento.
- ccc. Permitir parcelamento dos débitos gerando automaticamente as parcelas para serem cobradas nas próximas contas e emitir um 'Termo' contendo os dados da negociação.
- ddd. Permitir vincular débito ao cliente e não ao imóvel.
- eee. Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.
- fff. Permitir parcelamento de débito com geração de carnê.
- ggg. Permitir aplicar juros nas parcelas geradas pelo parcelamento (juros simples e composto).
- hhh. Permitir reparcelamento de carnês conforme normas específicas. Deverá ter opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcelado.
- iii. Para o parcelamento, deverá possuir um cadastro de quantidade de parcelas disponíveis e também o valor mínimo de cada parcela. Esta regra poderá ser cancelada, caso a senha seja do administrador.
- jjj. Permitir a cobrança fixa automática de emolumentos e cobrança bancária.
- kkk. Permitir a cobrança fixa automática de serviço de água (serviço a ser repassado aos órgãos de proteção ao meio ambiente).

- III. Permitir a cobrança automática de alguns serviços nas contas, por exemplo: iluminação pública, pavimentação e outros.
- mmm. Permitir a cobrança automática de serviço para as ordens de corte emitidas.
- nnn. Permitir a cobrança automática de serviço para os reavisos de conta emitidos.
- ooo. Permitir a cobrança automática de serviço para as ligações emitidas.
- ppp. Possuir “Termo de quitação anual de débito”, conforme lei federal 12.007/2009, podendo ser impresso em conta, formulário avulso ou em formato de carta. Deverá permitir gerar uma 2ª. via; gerar o termo somente no mês pré-determinado; definir um período inicial e final onde o termo será gerado com base no pagamento dos débitos deste período.
- qqq. Possuir um cadastro com os motivos de revisão de conta e parcelamento.
- rrr. Gerar uma conta de água antecipada ao seu período normal de leitura.
- sss. Permitir a restituição automática das contas pagas em duplicidade, utilizando o conceito de amortização do crédito existente e adotando o Plano de Contas Aplicado ao Setor Público (PCASP).
- ttt. Baixar automaticamente as contas com valor 0 (zero).
- uuu. Opção de cadastrar os macros medidores.
- vvv. Possuir opção de cadastrar um prazo para corte solicitado pelo usuário. Este prazo deverá reter a impressão do corte até a data solicitada pelo usuário.
- www. Opção de informar a quantidade de meses para o cálculo da média. Também deverá descartar os consumos que não são válidos para compor o consumo real, tais como os de vazamentos.
- xxx. Opção de cobrar ou não uma ligação cortada.
- yyy. Opção de cobrar ou não um consumo gerado através de violação do hidrômetro cortado/desligado.
- zzz. Opção de faturar a leitura com apenas 30 dias de consumo. Esta opção deverá ajustar a leitura nos casos em que o período for superior a 30 dias.
- aaaa. A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria e através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: rota, tipo de crítica, consumo, ocorrência de leitura. O resultado da seleção deverá apresentar no mínimo as informações: código da ligação, crítica, situação da ligação, percentual de variação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, leiturista.
- bbbb. Permitir durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para emissão de ordem de serviço para releitura ou vistoria.
- cccc. Opção de cobrar o resíduo de consumo perdido na troca de hidrômetro. O sistema deverá tratar o consumo apurado no ato da troca de hidrômetro e agregá-lo no consumo identificado na próxima leitura.
- dddd. Opção de cancelar um resíduo de leitura gerado através da troca de hidrômetro.
- eeee. Permitir criar várias notas relativas à ligação com informações diversas e com opção de exibir uma mensagem na tela de atendimento/requerimento ao localizar o usuário.
- ffff. Exibir na tela de atendimento as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.
- gggg. Opção de informar o motivo para não cobrar a 2ª. via de conta. (Opção utilizada para os casos em que é cobrado a 2ª. via e o usuário por algum motivo não deseja cobrar).
- hhhh. Opção de exibir na ordem de corte a data da última baixa realizada e observação da conta.
- iiii. Opção de agrupar contas por CNPJ e CPF.
- jjjj. Opção de gerar guia de recolhimento. Esta opção possibilitará desmembrar um serviço inserido na conta de água, gerando uma guia separada para seu pagamento.
- kkkk. Permitir recalcular a média da ligação no ato da revisão da conta.
- llll. Permitir transferência dos débitos de uma ligação para outra.
- mmmm. Opção de informar um consumo pré-definido para cobrança da tarifa/taxa de água com uma data limite, onde a tarifa de água gerada na conta passe a ser calculada por este consumo, desconsiderando o consumo encontrado na leitura.
- nnnn. Opção de cadastrar uma conta em débito automático através do sistema e enviar esta solicitação ao banco.



- oooo. Possuir cadastro de hidrômetros contendo no mínimo as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fornecedor, data da aquisição e nota fiscal.
- pppp. Deverá ser mantida pelo sistema uma tabela com o histórico dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque.
- qqqq. Possuir cadastro de notas, fornecedores e fabricantes de hidrômetros.
- rrrr. Possuir cadastro contendo os motivos possíveis para emissão de uma Certidão Negativa de Débito.
- ssss. Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversas, como: troca de hidrômetro, verificação de consumo, etc.
- tttt. Possuir integração com software de recadastramento via **coletor de dados** em campo para atualização de dados cadastrais. Todas as informações do recadastramento deverão estar disponíveis para consulta na tela de atendimento.
- uuuu. Permitir integração com software de OS para execução das ordens de corte através de **dispositivo móvel**.
- vvvv. Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- wwww. Permitir gerar um carnê das contas de água das ligações que não possuem hidrômetro. Este carnê poderá ser: trimestral, semestral, anual ou com um período pré-estabelecido pela empresa.

### 1.3.2.3. Relatórios básicos:

- a. Relatórios contábeis, tais como: mapa de faturamento, mapa de estorno e mapa de inclusão. Estes relatórios deverão ser exibidos por código contábil, com opção de gerar por período e por roteiro.
- b. Relatório mensal contendo um resumo do faturamento destacando todas as receitas, número de contas emitidas por categoria, consumo real e faturado. Este relatório deverá ter opção de gerar por período e por roteiro.
- c. Relatório sintético de todos os débitos a receber, por código contábil e com opção de gerar por período de referência/vencimento, agregar débitos em dívida ativa/lançamentos futuros e por roteiro.
- d. Relatório sintético de todos os débitos recebidos/arrecadados, por código contábil, por serviço e com opção de gerar por período de pagamento, agrupar por ano/mês e filtrar por roteiro. Gerar também um gráfico para visualização em percentual dos valores recebidos até o vencimento e após vencimento.
- e. Relatório técnico contendo no mínimo os seguintes dados: - quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês;
  - Quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados;
  - Consumo real/faturado no mês;
  - Informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado / incluído / arrecadado. Deverá ter opção de informar o mês e o roteiro.
- f. Relatório contendo dados para compor o SNIS. Deverá ter opção de imprimir por período e por roteiro.
- g. Relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado. Deverá ser gerado mensalmente com opção de informar o intervalo de faixa de consumo e por roteiro.
- h. Relatório de balanço para acompanhamento dos débitos, sendo informado o valor faturado, arrecadado, pago até a data de pagamento, pago após pagamento e valor a receber. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- i. Relatório Termo de Verificação dos débitos, sendo impresso no mínimo os seguintes campos: saldo mês anterior, valor faturado, valor estornado, valor incluído, valor inscrito, valor recebido, valor final. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- j. Relatório anual dos cortes executados, informando por mês a quantidade de cortes executados juntamente com o operador que efetuou o corte. Deverá ser informado o ano e o roteiro. Exibindo também em formato gráfico, para facilitar a visualização.



- k. Relatório de contas revisadas/alteradas, contendo no mínimo os seguintes campos: código da ligação, número da guia, data, valor anterior, valor atual, motivo e operador. Deverá conter um totalizador agrupado por motivo, informando o valor anterior e o valor atual, sendo informado também graficamente para facilitar a visualização. Deverá ser informado o mês desejado e também o roteiro, tempo como opção informar somente o operador desejado e ordenar por ligação, nome e data.
- l. Relatório de contas revisadas/alteradas deverá ter opção de listar somente contas parcelas.
- m. Emitir listagem de Estudo de Consumo contendo no mínimo os seguintes campos: ligação, endereço, volume real, volume faturado.
- n. Emitir relatório comparativo de faturamento. Este relatório deverá simular um faturamento de um grupo para análise, exemplo: grupo de categoria pública sendo faturada como sendo categoria domiciliar. Com este relatório, é possível avaliar o impacto de uma mudança de cobrança.
- o. Relatório comparativo do faturamento anual dos últimos anos, exibindo mês a mês os valores faturados ou o volume real/faturado do mês. Deverá ter opção de informar o roteiro desejado.
- p. Relatório de avaliação dos erros de leitura mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: leiturista, tipo de alteração (antes de faturado, depois de faturado), código da ligação, valor faturado errado, valor faturado correto. Deverá ter opção de informar a referência e o roteiro desejado.
- q. Relatório sintético de avaliação dos erros de leitura anual, contendo o nome do leiturista e o total de erros de leitura (mês a mês). Deverá ter opção de informar o ano e o roteiro desejado.
- r. Listagem de avaliação dos leituristas mensal/anual, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do leiturista, total de leituras no mês, quantidade/percentual de leituras erradas, quantidade/percentual de leituras não efetuadas. Exibir também em formato gráfico para facilitar a visualização.
- s. Relatório de previsão de recebimentos, com no mínimo as seguintes informações: data, quantidade de guias, percentual, percentual acumulado, valor, valor acumulado. Deverá ter opção de informar o mês de faturamento, mês de recebimento e o roteiro desejado.
- t. Relatório de usuários adimplentes.
- u. Relatório dos maiores consumidores.
- v. Relatório dos maiores devedores.
- w. Relatório de micro medição podendo ser listados por rota e macro medidores.
- x. Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.
- y. Boletim diário de arrecadação de meses anteriores.
- z. Boletim diário de arrecadação individual por serviço.
- aa. Fazer a compensação contábil de forma automática em caso de valores negativos.
- bb. Opção de imprimir ou não a informação do 'valor da tarifa bancária' no relatório de arrecadação (valores que deverão ser pagos aos bancos pelas contas recebidas).
- cc. Opção de separar no relatório de arrecadação a informação de contas pagas em parcelamentos.
- dd. Relatório de arrecadação, por órgão arrecadador exatamente na ordem em que foram baixadas ou subdividindo por data de referência.
- ee. Listagem dos débitos pendentes contendo no mínimo os seguintes filtros: setor, data de referência, data de vencimento, data de corte, faixa de valor, número de contas e situação da ligação. Deverá permitir exibir também os débitos em dívida ativa.
- ff. Lista de débitos com opção de informar uma data base para a correção monetária.
- gg. Gerar gráficos de consumo por período, geral e individual.
- hh. Gerar relatório de auditoria, contendo o operador, a operação, a data e a hora, podendo ser emitido por data de referência ou por um período determinado.
- ii. Gerar etiqueta contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.
- jj. Gerar envelope contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.

- kk. Gerar uma correspondência para usuários contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito, itálico e outros. Deverá ser possível também mesclar o texto com os campos desejados, ex: nome, endereço e outros, CPF, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, ultimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.
- ll. Gerar correspondência, com opção de criar vários modelos.
- mm. Gerar uma listagem dos hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- nn. Gerar um relatório contendo a quantidade de leituras efetuadas pelo coletor.
- oo. Gerar listagem vinculando logradouros pertencentes a rota.
- pp. Emitir relatório de índice de perdas: IPF (índice de perdas faturadas) com e sem o volume de serviços.
- qq. Emitir relatório de índice de perdas: IPD (índice de perdas) com e sem volume micromedido ajustado.

Emitir relatório de índice de perdas: IPA (índice de perdas acumuladas) por economias e por km de rede (mensal/trimestral e anual).

### 1.3.3. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

#### 1.3.3.1 Objetivos do Sistema

Este módulo deverá ser responsável pelo atendimento personalizado ao cliente, agilizando diversas consultas.

#### 1.3.3.2. Características Funcionais Necessárias

- a. Possuir tela de atendimento ao público, seja na recepção ou por telefone, permitindo através da senha de cada atendente a possibilidade de alterar ou não os dados, conforme critério da gerência do setor.
- b. Permitir a consulta de todos os dados cadastrais.
- c. Permitir a visualização da ligação no mapa de acordo com a coordenada geográfica ou do endereço do imóvel. Esta visualização deverá ser impressa.
- d. Permitir a consulta dos dados de envio e recebimento das contas em débito automático, informado: qual a data de envio ao banco, qual a data de retorno do banco, se a conta foi retornada ou não, se não foi paga e qual o motivo alegado pelo banco.
- e. Permitir a consulta dos débitos pendentes com detalhamento, exibindo: previsão de multa/juros/correção, consumo faturado, leitura e ocorrência, data do faturamento, data da emissão e o detalhamento dos serviços inseridos nas contas.
- f. Permitir a consulta dos débitos em dívida ativa com previsão de multa/juros/correção e com possibilidade de impressão de uma 2ª. via para pagamento, corrigida ou não.
- g. Permitir a impressão da 2ª. via de conta.
- h. Permitir a impressão de uma guia resumida (guia que contém várias contas em um único documento para pagamento). Essa poderá ser bloqueada e sua impressão somente com liberação do administrador.
- i. Exibir informações das últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura. Deverá exibir a informação dos consumos em formato gráfico.
- j. Permitir visualizar fotos tiradas durante a leitura, com opção de imprimir.
- k. Permitir visualizar dados do recadastramento, como informações cadastrais e fotos do imóvel.
- l. Exibir as últimas contas pagas (sem limite), com a seguintes informações: número da guia, valor, vencimento, pagamento, banco/agência de pagamento. Deverá permitir o detalhamento dos serviços cobrados nas guias.
- m. Permitir a simulação de faturamento por consumo informado, podendo agregar lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- n. Permitir a consulta dos dados cadastrais e técnicos (rede, diâmetro da rede/ramal, material utilizado na rede, distância e outros).

- o. Permitir a consulta dos processos que estão em dívida ativa, devendo visualizar: dados da notificação, dados da inscrição, dados da cobrança judicial, descrição do débito original, dados do livro e dados do processo de retorno do FORUM.
- p. Permitir a consulta dos lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- q. Permitir a consulta sobre todos os requerimentos ou atendimentos já realizados ou em execução.
- r. Permitir a consulta/inclusão/alteração das notas referentes a ligação.
- s. Permitir a emissão da certidão negativa de débito, positiva de débito e negativa com efeito positiva.
- t. Permitir a impressão da 'Certidão negativa de débito' para quem possui débitos, imprimindo um canhoto contendo todos os débitos fazendo com que a certidão seja validada com o pagamento.
- u. Permitir ao atendente realizar novos requerimentos, solicitações de serviços diversos e reclamações, encaminhando os imediatamente para os setores responsáveis.
- v. Permitir gerar requerimento e um termo no ato do parcelamento de débito, quitação de débito, revisão de conta e geração de guia antecipada.
- w. Permitir avançar e/ou retroceder um cadastro na tela de atendimento ao cliente.
- x. Permitir localizar uma ligação através do código da ligação, nome do usuário, nome do proprietário, endereço do imóvel, hidrômetro, CPF, número da CDA, rota, código de ligação do sistema anterior.
- y. Permitir consultar/inserir/alterar o prazo de corte solicitado pelo usuário.
- z. Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- aa. Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.

### **1.3.4. MÓDULO DE DÍVIDA ATIVA**

#### **1.3.4.1. Objetivos do Sistema**

Este módulo deverá atender a legislação federal quanto a cobrança de débitos que por lei já estejam passíveis de serem inscritos em dívida ativa. O Sistema deverá definir muito bem cada etapa do processo, resguardando assim todas as exigências da lei e suas determinações.

#### **1.3.4.2. Características Funcionais Necessárias**

- a. Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado para a inscrição caso não haja o pagamento dos débitos. Deverá possibilitar emissão por setor e por faixa de valores em débito.
- b. Possuir telas e listagens para o acompanhamento do processo das notificações.
- c. Realizar inscrição dos débitos acrescidos de correção monetária, juros e multa conforme legislação municipal.
- d. Opção de inscrever o nome do proprietário da época da geração do débito.
- e. Gerar o livro das inscrições em formato eletrônico, podendo também ser impresso.
- f. Gerar no ato da inscrição um relatório informando à contabilidade, os valores que passam do contas a receber para a dívida ativa.
- g. Permitir a classificação Tributária e Não Tributária dos serviços inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal.
- h. Emitir o Boletim Diário de Arrecadação, separando a arrecadação em valores do contas a receber e da dívida ativa, conforme códigos contábeis pré-determinados pela contabilidade.
- i. Emitir a Certidão de inscrição em Dívida Ativa conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- j. Emitir o documento de Procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- k. Emitir o documento de Execução/Petição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- l. Emitir o documento de Termo de Inscrição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- m. Permitir lançar no sistema as certidões/petições que foram encaminhadas ao FORUM, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição.
- n. Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento.
- o. Opção de gerar uma nova Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao FORUM.

- p. Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento do SAAE, fazendo ainda o acompanhamento de baixas ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento.
- q. Informar um valor mínimo para que os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução sejam gerados.
- r. Permitir a baixa com dos valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis
- s. Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto avulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da gerencia do setor.
- t. Opção de gerar os parcelamentos contendo juros compostos nas parcelas.
- u. Opção de informar na negociação um valor a ser pago na 1ª. parcela.
- v. Opção de informar na negociação de cobrar o valor de honorários na 1ª. parcela, definir um valor mínimo de honorário por parcela e também de dividir o honorário em parcelas diferentes da dívida.
- w. Opção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.
- x. Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida.
- y. Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação.
- z. Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- aa. Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- bb. Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade.
- cc. Opção de localizar uma dívida através do número de certidão.
- dd. Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, à critério da Diretoria.
- ee. Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal.
- ff. Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria.
- gg. Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento do SAAE.
- hh. Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, ex: diligência, visita do oficial de justiça e outros.
- ii. Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido.
- jj. Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial.
- kk. Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa.
- ll. Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa.
- mm. Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via.
- nn. Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser re-parcelada.

#### **1.3.4.3. Relatórios Básicos:**

- a. Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: inscrita, em processo judicial, sem negociação, passivas de cobrança Judicial, com processo no FORUM, por limite de débito, por data de inscrição, por data de cobrança Judicial, por livro, por vencimento de origem, por parcelas em atraso.
- b. Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano.
- c. Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano.
- d. Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber.
- e. Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber.
- f. Gerar um relatório especificando os valores recebidos de honorário advocatício, por período e discriminando os dados do pagamento, como: ligação, nome do proprietário, valor pago, guia de pagamento, data de vencimento, data de pagamento, banco/agencia de pagamento.

### **1.3.4.5. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO (VIA INTERNET)**

#### **1.3.5.1. Objetivos do Sistema**

Facilitar e agilizar o atendimento aos clientes que são usuários da internet através de uma senha eletrônica.

#### **1.3.5.2. Características Funcionais**

- a. Arquitetura totalmente Web com software executado a partir de browsers/navegadores.
- b. Servidor Web para hospedagem do software totalmente incluso.
- c. Possibilitar consultar seus débitos pendentes.
- d. Possibilitar consultar as últimas leituras
- e. Possibilitar consultar os últimos consumos
- f. Possibilitar consultar as últimas contas pagas
- g. Possibilitar consultar o anexo tarifário.
- h. Possibilitar consultar os dados cadastrais
- i. Possibilitar emitir 2º via de conta
- j. Possibilitar emitir certidão negativa de débito
- k. Possibilitar efetuar requerimentos pré-estabelecidos pelo módulo de requerimentos. Consultar os serviços solicitados e sua situação atual.
- l. Possibilitar informar leitura através do link de autoatendimento.
- m. Permitir a simulação de faturamento de leituras.
- n. Permitir solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será enviada para setor de análise.
- o. Permitir envio de arquivos PDF/imagens.

### **1.3.6. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM**

#### **1.3.6.1. Objetivos do Sistema**

Fornecer serviço de hospedagem da base de dados web e disponibilização constante do mesmo na internet.

### **1.3.7. MÓDULO DE COBRANÇA VIA CARTÓRIO DE PROTESTO**

O Módulo é uma ponte entre a autarquia/empresa e o Cartório de Protesto da Cidade ou Comarca a qual está subordinada. É homologado pelo Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil.

#### **1.3.7.1. Características Funcionais Necessárias**

- a. O Sistema de Dívida ativa/Comercial deverá selecionar as dívidas ativas dentro de um critério de Valor máximo a ser enviado;
- b. Deverá atualizar os valores das dívidas e adicioná-las em um arquivo de 'Remessa' que será enviado para o Site do Instituto que fará o repasse da dívida para o Cartório.
- c. Deverá permitir baixar o arquivo de 'Confirmação' que avisa ao SAAE que o Cartório assumiu a dívida ou não, retornando uma respectiva 'Ocorrência', quando não assumida, que será listada em relatório de crítica da baixa do arquivo.
- d. Deverá permitir baixar o arquivo de 'Retorno' que informará ao SAAE que a dívida foi paga ou não. Neste processo a dívida ativa deverá ficar bloqueada para negociação, sendo liberada somente nos casos de 'Confirmação' com problema ou pelo recebimento do arquivo de 'Retorno'.
- e. No caso de pagamento da dívida em Cartório, o arquivo de 'Retorno' somente deverá informar que ela foi paga e o Sistema de Dívida Ativa/Comercial não irá fazer nenhuma baixa automática deste caso. Neste ponto o Sistema de Dívida Ativa/Comercial deverá gerar uma Guia Resumida contendo todas as dívidas do usuário e com o valor enviado para o cartório e será disponibilizado para o Cartório fazer o acesso via autoatendimento, impressão e pagamento da mesma, seguindo a baixa normalmente no qual o sistema já deverá estar configurado.



- f. No caso de não pagamento, o CPF/CNPJ do usuário deverá ficar com Impedimento em Cartório de Protesto. O Sistema de Dívida Ativa/Comercial deverá liberar a dívida para negociação e está no Ato da negociação, irá emitir uma 'Carta de Cancelamento' para o Usuário levá-la ao Cartório para serem pagas as taxas de Emolumentos gerados neste processo.

### **1.3.8. MÓDULO DE PAGAMENTO VIA PIX**

- a. Gerenciar as informações necessárias para integração com meio de pagamento eletrônico, PIX;
- b. Gerar o QRCode (estático e /ou dinâmico) em todos os formulários de contas e faturas, integrando-se com a contabilidade e tesouraria.;
- c. Integração com o recebimento das contas com o arquivo de contas pagas geradas pelo banco;
- d. Envio das informações dos arquivos das contas e da baixa para a contabilidade, informando qual o meio de pagamento utilizado pelo cliente;

### **1.3.9. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM IMPRESSÃO DE CONTA SIMULTÂNEA**

Este módulo deverá integrar o Sistema de Contas e Consumo e o Sistema de Coleta de Leituras com Impressão Simultânea de Contas.

#### **1.3.9.1. Características Funcionais**

- a. Enviar os arquivos das grades de leituras contendo todos os dados necessários para a coleta de leituras e impressão de contas, bem como as tabelas de preços das tarifas de água, esgoto, outros serviços, com os valores de multas, correções monetárias e juros de mora conforme critérios de configuração prévia.
- b. Enviar os dados referentes à análises químicas, mensagens de débito e mensagens de orientação aos clientes.
- c. Fazer o gerenciamento da cobrança de serviços dos usuários cujas contas estão sendo impressas em campo, direcionando sua cobrança para os meses seguintes.
- d. Gerenciar as alterações cadastrais que interfiram no cálculo das contas que estão sendo impressas em campo, permitindo sua efetiva alteração somente após o processamento em andamento.
- e. Receber todos os dados processados em campo pelos Palms, recalculando cada conta impressa.
- f. Emitir relatório de crítica nos casos de divergência de valores entre o sistema de retaguarda (Contas e Consumo) e o sistema de coleta de leituras com impressão simultânea, garantindo assim que os valores emitidos nas contas simultâneas sejam idênticos ao processado pelo sistema de retaguarda.
- g. Armazenamento dos dados processados em campo no BD do sistema gestor.

### **1.3.10. MÓDULO DE OS ON-LINE E FUNCIONALIDADES WEB**

O sistema deverá possuir funcionalidades WEB, permitindo a integração online de todos setores através de conexão com internet, centralizando a manutenção do sistema no setor com atualização simultânea de todos os usuários, gerenciamento de mensagens e redução dos custos de implantação.

#### **1.3.10.1. Características Funcionais Necessárias**

- a) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- b) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- c) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.

- d) Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- e) Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- f) Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- g) O Sistema deverá possuir uma interface de comunicação com os servidores de envio de SMS disponíveis no mercado, sendo o contrato deste serviço de responsabilidade da contratante.
- h) Permitir integração com software de OS para executar a ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.
- i) Permitir a integração com sistema de OS mobile para envio das ordens de serviço diretamente para o **dispositivo móvel em campo** (on-line).
- j) Monitoramento em tempo real da localização geográfica da equipe de execução.
- k) Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:
  - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução
  - Parecer do supervisor
  - Encaminhar para outros supervisores
  - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.
  - Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão
  - Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução
  - Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço.
  - Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor
  - Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço
  - Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

### 1.3.10.2 Características não funcionais

O sistema deverá atender aos parâmetros estabelecidos nesta sessão para as características não funcionais listadas abaixo:

#### 1.3.10.2.1. USABILIDADE

O Sistema deverá possuir os seguintes critérios de usabilidade:

- a. Facilidade de operar o sistema após treinamento;
- b. Possuir um diálogo simples e natural;
- c. Deverá possuir descrição do nome das funcionalidades (botões de comando);
- d. Mensagens de falhas precisas e construtivas;
- e. Prevenção de erros através de tratamentos de dados e inconsistências;
- f. Documentação completa e consistente para que o usuário possa consultar a qualquer momento.

#### 1.3.10.2.2. CONFIABILIDADE

O Sistema deverá ter a disponibilidade de uso 24 x 7, ou seja, 24 horas e 7 dias na semana; Sistema deverá possuir tratamento de dados obrigatórios e consistentes, não permitindo que tabelas estejam sem dados e/ou com dados inconsistentes com as regras de negócio; Sistema deverá possuir a opção de desfazer e refazer as alterações. O sistema deverá permitir a realização do backup e restauração do banco de dados e também deverá disponibilizar o backup em Nuvem.

#### 1.3.10.2.3. PORTABILIDADE

O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

Aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

#### 1.3.10.2.4. SUPORTE E MANUTENÇÃO

A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet, fax e via acesso remoto.

Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de urgência o atendimento deverá ser no máximo em 12 horas após a solicitação.

Durante a implantação dos sistemas, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

### 1.4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1.4.1. PORTABILIDADE

O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

Aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

#### 1.4.2. SUPORTE E MANUTENÇÃO

**1.4.2.1.** A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet e via acesso remoto.

**1.4.2.2.** Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de **urgência** o atendimento deverá ser imediato, mediante solicitação.

**1.4.2.3.** Durante a implantação do sistema, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

#### 1.4.3. IMPLANTAÇÃO

**1.4.3.1.** O Software de gestão comercial para a área de saneamento básico deverá ser instalado pela Contratada, após Assinatura do Contrato, observado o prazo exigido pela Contratante, sendo que todas as despesas necessárias correrão exclusivamente por conta da Contratada, incluindo os serviços de instalação, funcionamento, conversão total de dados, apresentação, treinamento de pessoal, além dos deslocamentos, diárias, estadias, e, custo com pessoal para atendimentos técnicos *“in loco”*, quando requisitados pelo SAAE.

**1.4.3.2.** O SAAE disponibilizará à Contratada local e estrutura necessária para realização dos treinamentos.

**1.4.3.3.** O prazo para implantação (migração/integração, manutenção, atualização, adequação, conversão de dados, suporte e treinamento) do Software de gestão comercial na área de saneamento básico será de **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados a partir da data da Assinatura do Contrato.

**1.4.3.4.** Após implantação (migração/integração, manutenção, atualização, adequação, conversão de dados e treinamento) do Software de gestão comercial na área de saneamento básico, a Contratada deverá realizar a apresentação oficial aos servidores do SAAE, visando apurar o efetivo atendimento de todas as condições exigidas neste Termo de Referência e o funcionamento pleno para o Setor Comercial e o Centro de Controle Operacional.

**1.4.3.5.** A avaliação da demonstração prática do Software do licitante será realizada pelos setores envolvidos na área de abrangência solicitada. A avaliação será proferida mediante relatório que julgará as funcionalidades e características dos sistemas apresentados com base na Cláusula 2 – Especificação do Objeto deste Termo de Referência.

**1.4.3.6.** O atendimento ou não, aos requisitos descritos na Cláusula 2 – Especificação do Objeto, será formalizado pelo Grupo de Avaliação através de relatório conclusivo que será parte integrante do processo.

**1.4.3.7.** No caso de recusa da Contratada em corrigir o problema, na reincidência, ou mesmo em caso de ultrapassado o prazo concedido, o SAAE poderá, com fundamento da Lei n.º 8.666/93, determinar a rescisão unilateral do Contrato, e aplicar à Contratada as penalidades legais definidas neste Termo de Referência.

**1.4.3.8.** Estando o Grupo de Avaliação, integralmente de acordo, o Software deverá entrar em operação.

**1.4.3.9.** Será rejeitado no recebimento o Software fornecido e instalado com especificações diferentes das constantes da Cláusula 2 – Especificação do Objeto e das informadas na proposta, devendo a sua substituição ocorrer na forma e prazos definidos conforme abaixo.

**1.4.3.10.** Constatadas irregularidades no objeto contratual, o Contratante poderá:

**a.** se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

**a.1.** na hipótese de substituição, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo **de 02 (dois) dias úteis**, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

**b.** se disser respeito à diferença no funcionamento, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

**b.1.** na hipótese de complementação, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação do Contratante, **no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis**, contados da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.

#### **1.4.4. MIGRAÇÃO/INTEGRAÇÃO**

- a) Na fase inicial dos serviços, a Contratada deverá realizar a avaliação de todas as documentações disponíveis, do Saae envolvidas em cada módulo do Software e a identificação setorial dos usuários, assim como realizar análises de aderência dos processos de trabalho atuais com os propostos pelo sistema.
- b) A Contratante se compromete a fornecer todas as informações disponíveis requeridas pela Contratada, em relação ao SAAE e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho e aos procedimentos gerais atualmente utilizados.
- c) O Software deverá trabalhar com as rotinas já existentes na forma do workflow atual, bem como suas etapas autorizativas e automatizações dos registros e lançamentos.
- d) A CONTRATADA deverá considerar durante todo processo de implantação do software, a gestão das mudanças que ocorrerão nos processos atuais, tanto no que concerne aos fluxos de trabalho, como a revisão das etapas de cadastramento das informações, quanto no que concerne à qualificação dos recursos humanos e mudanças das responsabilidades dos usuários (sistema).
- e) A CONTRATADA, com a participação da equipe de gestão a ser designada pela CONTRATANTE, deverá realizar um levantamento detalhado das mudanças, objetivando uma adequada adoção de medidas necessárias para a redução/eliminação dos riscos existentes para o sucesso da implantação.
- f) O processo de implantação do software deverá prever uma forte interação entre a equipe da Contratada e a equipe de gestão da Contratante para identificação dos problemas encontrados e para a discussão das ações recomendadas para suas resoluções.
- g) A Contratada deverá confeccionar um plano de Implantação e Integração, cujo objetivo principal é documentar por completo o projeto de Implantação e Integração de cada um dos módulos, a ser aprovada pela Contratante e que deve conter, no mínimo:

- Planejamento da Implantação e Integração, contemplando aspectos técnicos do novo software e do software atualmente em uso no Saae.
  - Estimativa de uso de espaço pelo Software (implicação, banco de dados e arquivos relacionados) durante o processo de implantação.
  - Levantamento e detalhamento das informações necessárias para parametrização do novo Software na infraestrutura do Saae.
  - Cronograma de trabalho, com todas as etapas identificadas e suas dependências.
  - Identificação das partes interessadas, dos profissionais da Contratada envolvidos, dos responsáveis para cada tarefa e, também, dos usuários (sistema) envolvidos, juntamente com a Contratante.
  - Planos de Contingência para cenários de riscos, especialmente aqueles relacionados a arrecadação e faturamento.
- h) O processo de implantação do Software iniciará imediatamente após assinatura do Contrato, e deverá ser finalizado nos prazos determinados neste Termo de Referência, podendo ser antecipado, conforme definido no plano de Implantação e Integração, a critério e mediante a aprovação da Contratante.
- i) A Contratada deverá providenciar, até a entrada definitiva do Software, operação assistida com atendimento presencial para os usuários da utilização e operacionalização do Software, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.
- j) A operação assistida, com atendimento presencial deverá ser feita com o número de analistas/técnicos adequados para a perfeita utilização do Software.
- k) A operação assistida com atendimento presencial terá seu encerramento definido com a assinatura de um respectivo Termo de Recebimento Definitivo.
- l) A Contratada deverá realizar a Integração do Software com os demais softwares do Saae (leitura simultânea, CGiz, contabilidade, aplicativo e no site da Contratante).
- m) A conferência dos dados oriundos da integração entre os Softwares será de responsabilidade da Contratada, que informará as não conformidades oriundas de erros nos programas de integração à Contratante, para as providências de correções no Software proposto.
- n) Em casos que seja necessário que o Software da Contratada realize operações no software da Contratante será acordado pontualmente a melhor forma técnica de realizar esta operação entre as partes, sem ônus para a Contratante.
- o) A Contratada deverá elaborar um documento detalhado da Integração, a ser incluído como parte do plano Implantação e Integração, com os procedimentos técnicos, responsáveis, cronograma e informações técnicas para a apreciação da equipe de trabalho do SAAE.

#### **1.4.5. MANUTENÇÃO (CORRETIVA/PREVENTIVA)**

**1.4.5.1.** As manutenções (preventivas e corretivas) e atualizações executadas pela Contratada referem-se a todo o “software” dos serviços contratados pela licitante vencedora. Todas as manutenções serão executadas pela licitante vencedora durante toda a vigência deste contrato, e esta terá total responsabilidade por estas manutenções/atualizações, as quais não serão passíveis de cobranças e/ou custos adicionais para a Contratante.

**1.4.5.2.** A Contratada deverá realizar a manutenção preventiva conforme seus ciclos de vida, incluindo adaptações com novos sistemas operacionais lançados e versões do banco de dados utilizados. Não serão aceitos contatos/chamados encerrados em caso de problemas indicando incompatibilidades com softwares operacionais, banco de dados ou outro componente do sistema que seja de versão superior à versão vigente na época de implantação.

**1.4.5.3.** A Contratada deverá apresentar o plano de manutenção preventiva – vedadas atuações concorrentes com o horário de produção que possam impactar no uso pelos usuários – a fim de garantir desempenho e confiabilidade.

#### **1.5. ATUALIZAÇÃO**

**1.5.1.** Quaisquer modificações do sistema incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a Contratante, independente da fase deste contrato.



**1.5.2.** Consideram-se customizações e/ou melhorias as inclusões/alterações de funcionalidades e/ou modificações na forma de operação para agilizar ou tornar mais fáceis operações sistêmicas/organizacionais/procedimentais. As customizações e/ou melhorias não serão passíveis de cobranças e/ou custos adicionais para a Contratante, independente da fase deste contrato.

**1.5.3.** Em caso de necessidade de adequações, alterações, atualizações etc. – seja para atendimento a manutenções, exigências (legais – independente da esfera – e/ou judiciais – independente da esfera – e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público), customizações e/ou melhorias etc. – do sistema, deverá haver uma forma de distribuição que seja transparente para a Contratante. Não serão aceitas soluções que obriguem a adequações, alterações, atualizações etc. máquina por máquina, e estas adequações, alterações, atualizações etc. (automáticas ou não) deverão funcionar com o nível de segurança atual das estações de trabalho/microcomputadores e servidores da Contratante, vedada terminantemente a necessidade de usuários administradores de rede ou locais para a execução de procedimentos/tarefas.

**1.5.4.** A Contratada deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc.

**1.5.5.** A Contratante reserva-se o direito de negar cronogramas e prazos, exigindo maior celeridade no processo de implementação/implantação em caso de urgência ou de cumprimento de exigências (legais – independente da esfera – e/ou judiciais – independente da esfera – e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público).

**1.5.6.** O ciclo de vida do sistema será de total responsabilidade da Contratada, ficando obrigada a manter bases de dados (fora da infraestrutura da Contratante) de versão de componentes, bem como regras de negócio e histórico de modificações acessíveis à Contratante.

## **1.6. SUPORTE**

**1.6.1.** A Contratada deverá prestar assistência – intelectual, tecnológica ou material – à Contratante, a fim de solucionar eventuais problemas técnicos, potencializando as funcionalidades do produto e identificando possibilidades de melhorias.

**1.6.2.** Os serviços de apoio e suporte técnico aos usuários visam a disseminar e fortalecer o uso do sistema na Contratante, possibilitando a sua utilização de forma mais produtiva e em toda a sua plenitude, pelos mais diversos usuários.

São eles:

- Atender e esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso do sistema;
- Prover o apoio e suporte técnico a equipe de profissionais de TI, no que concerne à análise, especificação e implementação de alterações de funcionalidades e/ou desenvolvimento de novas funcionalidades, com o uso das tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas adotadas pelo sistema;
- O Sistema deverá ter ajuda (help) para melhor entendimento de operação dos usuários;
- Prover o apoio no manuseio e na análise das informações fornecidas pelo sistema nas diversas áreas usuárias do sistema, principalmente as informações de caráter gerencial;
- Apoiar a formação e disseminação da cultura de utilização ampla dos recursos disponibilizados pelo sistema em todas as áreas usuárias da Contratante, tais como: área comercial, TI, contabilidade e centro de controle operacional.

**1.6.3.** Para tanto, a Contratada deverá oferecer um suporte **via chat, 12 (doze) horas por dia e 7 dias por semana para atendimento à Contratante**, de eventuais falhas técnicas que possam comprometer a funcionalidade do sistema, tanto para o SAAE, quanto para o cliente no final do serviço (população), via site.

**1.6.4.** A Contratada deverá fornecer número telefônico, chat e/ou e-mail para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com **funcionamento 12 (doze) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**, inclusive feriados, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem essa designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada.

**1.6.5.** Disponibilizar no chat de atendimento um único técnico para atender todas as demandas que se fizerem necessárias. A Contratada deverá informar o nome do técnico para dar o suporte técnico à Contratante. Quando este se ausentar por qualquer motivo, a Contratada deverá disponibilizar um outro técnico e informar à Contratante.

**1.6.6.** Dar suporte (via atendimento telefônico e/ou acesso remoto e/ou presencial) durante todo o prazo de contrato inclusive nos finais de semana e feriados, regime 12 (**doze**) horas por dia, **07 (sete) dias por semana.**

**1.6.7.** Após abertura de chamado via chat, a Contratada deverá enviar à Contratante toda a conversa realizada no canal através do e-mail do solicitante informado no início do atendimento.

**1.6.8.** A Contratada deverá cumprir prazo de atendimento para manutenção e suporte técnico que deverá obedecer ao prazo estipulado conforme tabela abaixo e deverá ser contado a partir do horário da solicitação do serviço, que deverá ser emitido durante o horário comercial:

**Tabela 1 – Níveis de prioridade de atendimento conforme a criticidade**

<b>0 – Inoperante</b>	<b>Ambiente inacessível com queda completa do sistema.</b>
<b>1 – Crítica</b>	<b>Problema crítico que impacte na operação normal do sistema.</b>
<b>2 – Alta</b>	<b>Baixa performance/desempenho do ambiente, mas grande parte do sistema encontra-se em funcionamento.</b>
<b>3 – Relatórios</b>	<b>Relatórios operacionais do ambiente, não acessíveis via gerador de relatórios ou ferramentas semelhantes.</b>
<b>4 – Média</b>	<b>Resolução de incidentes sem impacto na operação do sistema.</b>
<b>5 – Requisições de Serviços</b>	<b>Serviços de operação mínima do ambiente.</b>
<b>6 – Baixa</b>	<b>Serviço agendado e/ou sem necessidade de atendimento urgente.</b>

**Tabela 2 – Prazos de solução esperados conforme a prioridade**

<b>0 – Inoperante</b>	<b>Imediato</b>
<b>1 – Crítica</b>	<b>01 hora</b>
<b>2 – Alta</b>	<b>08 horas</b>
<b>3 – Relatórios</b>	<b>48 horas</b>
<b>4 – Média</b>	<b>72 horas</b>
<b>5 – Requisições de Serviços</b>	<b>96 horas</b>
<b>6 – Baixa</b>	<b>Conforme agendamento</b>

**1.6.9.** Após fechamento mensal, ocorrendo diferenças no mesmo, a Contratada deverá providenciar o acerto num **prazo máximo de 48 horas.**

**1.6.10.** A Contratada deverá informar e treinar (in loco) os servidores da Contratante que utilizam o sistema de gestão comercial antes de novas implantações de versões a serem atualizadas no sistema, bem como manter um funcionário acompanhando o resultado da nova versão.

## **1.7. TREINAMENTO**

O treinamento deverá ser realizado nas dependências da Contratante, portanto, local e presencial, ministrado por corpo técnico da Contratada formado por um ou mais especialistas no Software. A Contratada deverá apresentar conteúdo programático adequado às necessidades específicas de cada usuário, de acordo com suas funções/atribuições no Saae e segundo as responsabilidades que deverão assumir quanto ao uso do software. Com base nos usuários a serem treinados (máximo de 15), informados pela Contratante à Contratada, esta deverá efetuar levantamento por área e funções/atribuições, objetivando diagnosticar o grau de conhecimento em relação ao sistema operacional e à operação de microcomputadores, bem como direcionar o treinamento de forma a adequá-lo a cada função/atribuição do usuário.

Deverá ser ministrado treinamento específico e detalhado aos atendentes da Contratante, especialmente sobre as funções de atendimento ao público, de acordo com suas respectivas funções/atribuições no contexto do software/sistema, de forma que se tornem aptos a desempenhá-las auto suficientemente.

Para os profissionais da área de TI (máximo de dois), além do treinamento na completa operação/utilização do software a Contratada deverá fornecer treinamento no ferramental tecnológico, metodologias, técnicas, características, métodos de construção do referido software, enfim, tudo o que for necessário para abertura/acompanhamento/encerramento de solicitações – junto à Contratada, visto que esta é proprietária do software – de adequações, alterações, atualizações, customizações, manutenções e evoluções sistêmicas.

Os treinamentos dos usuários operadores, administradores e TI deverão ser realizados durante o horário de trabalho.

No início da fase de “Transição/Implantação”, a Contratada deverá fornecer, no mínimo, cinco manuais sobre o software, os quais conterão suas funcionalidades e características, descritas de forma detalhada. No início de cada treinamento deverão ser fornecidas, também pela Contratada, apostilas com o conteúdo programático a ser trabalhado, em número igual ou maior ao de pessoas a serem treinadas.

Nos casos de divergência entre as especificações do objeto descritas na relação de itens do site <http://www.comprasnet.gov.br/> e as especificações do Edital, a licitante deverá considerar as descrições do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

**Todos os itens deverão estar em total conformidade com a Descrição Detalhada constante do Termo de Referência (ANEXO I).**

Valor total: R\$ \_\_\_\_\_

Valor total por extenso: \_\_\_\_\_

#### **Declarações:**

- 1. Declaramos que a empresa Licitante possui todas as condições determinadas para a habilitação nesta licitação, nos termos do que dispõe o inciso VII do art. 4º da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002;**
- 2. Declaramos que o Proponente tem ciência de todas as condições, especificações e exigências constantes neste edital;**
- 3. Declaramos que a empresa Licitante no preço propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do PROPONENTE vencedor.**
- 4. Informamos que a Autarquia municipal, com fundamento na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012, e no Decreto Municipal nº 14.890 de 08 de maio de 2023, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza - IR ao efetuar pagamento a pessoa física ou jurídica referente a qualquer serviço ou mercadoria contratado e prestado.**
  - 4.1. Para fins de retenção na fonte prevista nos normativos mencionados, os documentos fiscais deverão ser emitidos pelas pessoas jurídicas constando o destaque da retenção do imposto de renda, de acordo com as alíquotas previstas na IN RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012 e no Mafon 2023, o qual não esgota as situações possíveis, devendo, ainda, ser verificado no texto legal o enquadramento do bem fornecido ou do serviço prestado.**
  - 4.2. Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados às pessoas jurídicas pelos serviços e produtos elencados no art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 2012, e alterações.**

**4.3 As pessoas jurídicas amparadas por isenção, por não incidência ou por alíquota zero do IR deverão informar essa condição nos documentos fiscais, inclusive o enquadramento legal, sob pena de retenção do IR sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.**

**4.4. No caso de não retenção do IR na fonte, nos termos dos incisos III, IV e XI do art. 4º da IN 1234/2012 da RFB, além da informação no documento fiscal quanto ao enquadramento legal, a entidade beneficiária deverá apresentar a respectiva declaração constante dos Anexos II a IV da citada IN e alterações posteriores.**

**5. Validade da proposta: (não inferior a 60 dias)**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

---

Assinatura e identificação do Representante Legal da Empresa

**ANEXO III**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO QUE NÃO EMPREGA MENOR**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins do disposto no Inciso V do artigo 27 da Lei Federal 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, **que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e identificação do Representante Legal da Empresa

OBS.: em caso afirmativo assinalar a ressalva acima



## ANEXO IV

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, *que até a presente data não foi declarada inidônea pela Administração Pública, ou suspensa de contratar com a Administração*, e ainda, que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores de fatos supervenientes, ciente de que a não declaração resulta em incidência de penalidades legais, de acordo com o previsto no § 2º do art. 32, da Lei 8.666/1993.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

\_\_\_\_\_  
Assinatura e identificação do Representante Legal da Empresa

**ANEXO V  
MODELO DA DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

**DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

DECLARO, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o Nº." \_\_\_\_\_ com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a) \_\_\_\_\_ infra-assinado, portador (a) da Carteira de Identidade Nº." \_\_\_\_\_ expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física CPF/MF sob o Nº \_\_\_\_\_ visitou no SAAE de Itabirito/MG com sede na Rua Rio Branco, 99, Centro, Itabirito/MG, conforme descrito no Edital do **PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023 – PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023**.

Itabirito, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável/Representante Legal da Empresa (Nome, cargo, CPF)

\_\_\_\_\_  
Carimbo e Assinatura do Representante do SAAE

**OBS: ESTA DECLARAÇÃO DEVERÁ SER ENTREGUE DENTRO DO ENVELOPE DE HABILITAÇÃO.**

## ANEXO VI MODELO DE DECLARAÇÃO PARA RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

### DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal \_\_\_\_\_ o (a) Sr. (a) \_\_\_\_\_, infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF nº \_\_\_\_\_, **DECALRO SOB AS PENAS DA LEI A RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA** no SAAE de Itabirito/MG, com sede na Rua Rio Branco, 99, Centro, Itabirito/MG, referente as instalações para a prestação dos serviços descrito no Edital **PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 083/2023 – PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 050/2023**.

### DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA

Concordamos com os termos da declaração acima, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para licitação.

Itabirito, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável / Representante legal da empresa (nome, cargo e CPF)

**OBS: ESTA DECLARAÇÃO DEVERÁ SER ENTREGUE DENTRO DO ENVELOPE DE HABILITAÇÃO.**

**ANEXO VII**

**MINUTA CONTRATUAL**

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE SANEAMENTO BÁSICO DE ITABIRITO E XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**CONTRATO Nº SAAE/ITA XXX/2023**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº.: 083/2023**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº.: 050/2023**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, conforme especificações contidas no anexo I do edital.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE SANEAMENTO BÁSICO** do Município de Itabirito/MG, Autarquia Municipal reestruturada pela Lei nº 2.999 de 2014, inscrito no CNPJ sob o nº 20.067.146/0001-61, com sede na Rua Rio Branco, nº 99, centro, representado neste ato por seu Diretor Presidente em Exercício, **Rogério Eduardo de Oliveira**, portador do CRQ 022.023-18, CPF 627.197.186.53, no uso de suas atribuições legais, consoante Decreto nº 12704/2019, doravante denominado CONTRATANTE, de um lado; e, de outro lado, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXX, nº XXX, Bairro XXXX, na cidade de XXXXXXXXX – CEP XXXXXXXXX, contato (XX) XXXXXXXX, E-mail: [XXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:XXXXXXXXXXXXXXXXXX); neste ato representado por seu sócio Administrador, Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX portador do CPF: XXXXXXXXXXXX, doravante denominado simplesmente CONTRATADA, nos termos pelas Leis nº. 10.520/2002 e 8.666/93 e suas posteriores alterações e demais normas aplicáveis à espécie, têm por justo e contratado o que se segue:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO**

**1.1.** Este Contrato tem como objeto Contratação de empresa especializada em locação de licença de sistema comercial (software) para acesso às bases de Requerimento, Contas e Consumos, Atendimento ao Público, Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode), Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea, incluindo implantação, migração, manutenção, atualização, suporte e treinamento, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, conforme especificações abaixo:

Item	Cat Mat	Especificações	Unid.	Qtde	Preço Unit.	Preço Total	Marca/Fabricante
<b>Valor Total: R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</b>							

**1.2.** O Objeto deste contrato deve ser executado diretamente pela CONTRATADA, vedada sua cessão, transferência ou subcontratação, salvo na ocorrência comprovada de motivos de força maior ou caso fortuito, o que dependerá de prévia anuência formal da CONTRATANTE, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA, pelos ônus e perfeição dos mesmos, sob pena de aplicação de sanção, inclusive rescisão.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**2.1.** A tolerância com qualquer atraso ou inadimplemento por parte da Contratada não importará, de forma alguma, em alteração contratual ou renovação, podendo a solicitante exercer seus direitos a qualquer tempo.

**2.2.** A Contratada deverá ser responsável pelo pagamento de todos os encargos, tributos, frete e quaisquer outras contribuições que sejam exigidas para a prestação do serviço/fornecimento.

**2.3.** Este Contrato não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CONTRATANTE e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas da CONTRATADA designadas para a execução do objeto, sendo a CONTRATADA a única responsável por todas as obrigações e encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

**2.4.** A CONTRATADA, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou qualquer encarregado, assume inteira responsabilidade administrativa, civil e criminal, por quaisquer danos ou prejuízos causados, direta ou indiretamente, à CONTRATANTE, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto deste Contrato, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CONTRATANTE o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

**2.5.** O atraso ou a abstenção pelo SAAE, do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência da lei ou do presente contrato, bem como a eventual tolerância com atrasos no cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA não implicarão em novação, não podendo ser interpretados como renúncia a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a critério exclusivo do SAAE.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES**

**3.1. A CONTRATADA**, no cumprimento deste Contrato, obriga-se a:

- a) Prestar os serviços contratados com zelo, eficácia, eficiência e efetividade, dentro dos prazos estabelecidos.
- b) Cumprir todas as determinações, as ordens verbais ou escritas dos responsáveis pela CONTRATANTE, quando o serviço e/ou materiais não atenderem às normas técnicas e legais estabelecidas.
- c) Manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações nele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.
- d) Credenciar prepostos para representá-la permanentemente junto a CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do Contrato.
- e) Aceitar acréscimos e supressões até o limite previsto na legislação em vigor, nos termos do parágrafo primeiro e segundo do artigo 65 da Lei 8.666/93.
- f) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, o contrato, nem subcontratar qualquer parte da prestação de serviço a que está obrigada, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.
- g) Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.
- h) Contratar, treinar e manter funcionários/colaboradores (devidamente uniformizados e identificados) em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora.
- i) Responsabilizar-se por quaisquer danos no patrimônio da CONTRATANTE durante o período de instalação ou manutenção do Sistema.



- j) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- k) Não será admitida a participação de empresas em regime de consórcio.
- l) Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a mesma.
- m) Atender prontamente quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto do Contrato.
- n) Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a realização de quaisquer serviços que possam interferir no perfeito funcionamento da solução CONTRATADA.
- o) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados diretamente ou por seus empregados ou prepostos, à CONTRATANTE e/ou a TERCEIROS.
- p) Designar pessoas tecnicamente qualificadas, que acompanharão as atividades da CONTRATADA durante todo o processo de ingresso, do início ao seu término, e a quem se reportará o CONTRATANTE para tratar de assuntos a respeito do processo, servindo de ligação entre as partes.
- q) Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- r) Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios.
- s) Manter e responsabilizar-se, pelo pessoal do quadro próprio de funcionários e ou terceiros, contratados, bem como pelo sigilo que deve ser observado em relação a execução do serviço. Como forma de assegurar o cumprimento desta obrigação, a Contratada deverá preencher o Termo de Responsabilidade e Sigilo (Anexo III).
- t) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito e/ou e-mails (claudia.barreto@Saaeita.mg.gov.br e comercial@saaeita.mg.gov.br) quaisquer anormalidades nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- u) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- v) Absorver todos os custos (mão de obra) oriundos de serviços de manutenção/configuração/adequação do sistema contratado quando solicitados pela CONTRATANTE.
- w) Garantir o pleno funcionamento do seu sistema 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- x) Responsabilizar-se durante toda a vigência do contrato por migrar toda e qualquer base de dados necessária para o perfeito funcionamento do sistema.
- y) Responsabilizar-se durante toda a vigência do contrato por todas as atualizações inseridas em seu software.
- z) Prestar ao término do contrato, todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.
- aa) Seguir todas as diretrizes da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), tanto empresa quanto software.
- bb) Fornecer quando solicitada pela Contratante/ANPD (Agencia Nacional de Proteção de dados) o relatório/documento compatível com o "RIPD" (Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais), esse referente a aplicação que está em sendo Contratada.
- cc) Para todos os itens e que constam no Termo de Referência, a respectiva Contratada deverá manter os dados arquivados em nuvem, a fim de garantir a segurança da informação, bem como a não volatilidade dos arquivos gerados pelo cotidiano dos serviços.
- dd) Realizar suporte presencial a cada 03 meses.
- ee) Informar com antecedência mínima de 30 dias qualquer alteração na estrutura do sistema oficialmente, bem como realizar reuniões para avaliar as consequências/benefícios que possam ter nesta alteração.
- ff) Desenvolver novas demandas que surgirem de forma emergencial sem custos para a Contratada.
- gg) Caso ocorra algum problema no sistema que venha a causar prejuízo financeiro para o SAAE, a Contratada deverá repor os valores comprovados referentes a este prejuízo.

## 3.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A **CONTRATANTE**, no cumprimento deste Contrato, obriga-se a:

- a) Prestar todas as informações e dados relacionados ao objeto ora contratado sempre que se fizer necessário ao cumprimento deste Contrato.
- b) Colocar à disposição funcionário(s) especializado(s) para orientações e fiscalização do Contrato.
- c) Efetuar o pagamento devido, no prazo determinado.
- d) Exercer ampla e completa fiscalização sobre os serviços contratados, através de seus gestores, o que não reduzirá, nem excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.
- e) Exigir a retirada ou substituição dos empregados da CONTRATADA, quando, a seu critério forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, por simples irreverência, inaptidão, mesmo que relativa, para os serviços contratados.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO**

**4.1.** O pagamento será realizado, em **até 30 (dias) dias corridos** após a emissão e aceite da Nota fiscal, através de **boleto bancário** ou **depósito bancário** em conta corrente, sendo que a **CONTRATADA** deverá fornecer o nº da agência e nº da conta bancária, de sua titularidade, para a efetuação do depósito.

**4.2.** O pagamento será realizado pela Contabilidade do SAAE de Itabirito.

**4.3.** Em caso de eventual atraso no pagamento por parte do SAAE, serão observadas as normas constantes da Lei Geral de Licitações.

**4.4.** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, posteriormente a emissão do Empenho Prévio, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e de proposta de preço, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz.

**4.5.** A Nota fiscal deverão estar em conformidade com a Nota de Empenho, devendo ser emitidas dentro dos parâmetros legais, acompanhadas de cópia da **CND** (Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União) e do **CRF** (Certificado de Regularidade do FGTS) da **CONTRATADA** e todas as incidências fiscais que sobre elas possam recair, condições estas indispensáveis para a efetuação do pagamento, não sendo permitido, por lei, antecipar o pagamento.

**4.6.** Informamos que a Autarquia municipal, com fundamento na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012, e no Decreto Municipal nº 14.890 de 08 de maio de 2023, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza - IR ao efetuar pagamento a pessoa física ou jurídica referente a qualquer serviço ou mercadoria contratado e prestado.

**4.6.1.** Para fins de retenção na fonte prevista nos normativos mencionados, os documentos fiscais deverão ser emitidos pelas pessoas jurídicas constando o destaque da retenção do imposto de renda, de acordo com as alíquotas previstas na IN RFB nº 1.234, de 11 janeiro de 2012 e no Maфон 2023, o qual não esgota as situações possíveis, devendo, ainda, ser verificado no texto legal o enquadramento do bem fornecido ou do serviço prestado.

**4.6.2.** Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados às pessoas jurídicas pelos serviços e produtos elencados no art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 2012, e alterações.

**4.6.3.** As pessoas jurídicas amparadas por isenção, por não incidência ou por alíquota zero do IR deverão informar essa condição nos documentos fiscais, inclusive o enquadramento legal, sob pena de retenção do IR sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.

**4.6.4.** No caso de não retenção do IR na fonte, nos termos dos incisos III, IV e XI do art. 4º da IN 1234/2012 da RFB, além da informação no documento fiscal quanto ao enquadramento legal, a entidade beneficiária deverá apresentar a respectiva declaração constante dos Anexos II a IV da citada IN e alterações posteriores.

4.7. Para qualquer alteração nos dados da empresa, a CONTRATADA deverá comunicar ao Saae por escrito, acompanhada dos documentos alterados, antes da emissão da Nota Fiscal.

4.8. A Contratada deverá manter durante todo processo licitatório e execução da Ata os requisitos de habilitação, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

4.9. Em caso de irregularidade da emissão das notas fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizadas.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE E REVISÃO DE PREÇOS**

5.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (DD/MM/AAAA).

5.2. Após o interregno de um ano, a pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados mediante a aplicação, pelo contratante, do índice **IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

5.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

5.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

**5.7. O reajuste será realizado por apostilamento.**

5.8. Havendo alterações na conjuntura econômica do País ou do Estado, das quais resulte desequilíbrio financeiro permanente, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão pleitear **Revisão de Preços**, nas condições do contrato e nas hipóteses autorizadas pela Lei de Licitações.

5.9. A Contratada, quando for o caso, deverá formular requerimento, a ser devidamente protocolizado no protocolo geral do SAAE, dirigido ao gestor do contrato, comprovando a ocorrência do desequilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo, com os seguintes dados:

- I. Identificação completa do fornecedor, número do processo licitatório/processo de dispensa ou inexigibilidade, número da modalidade licitatória e número do contrato;
- II. Breve justificativa do pedido de restabelecimento de preço;
- III. Documentação comprobatória do alegado desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

5.9.1. A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, de produtos, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, bem como Reportagens que podem ser extraídas de páginas eletrônicas da Internet confiáveis que corroboram com a ocorrência extraordinária na economia que justifique o pleito.

5.9.2. A nota fiscal indicada no parágrafo anterior deverá constar a mesma marca do produto indicada na proposta comercial da licitação.

5.9.3. Junto com o requerimento, a contratada deverá apresentar planilhas de custos, comparativa entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de revisão do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado.

5.10. A cada pedido de revisão dos preços deverão comprovar as alterações ocorridas e justificadoras do pedido, demonstrando novamente a composição do preço, através de notas fiscais que comprovem o aumento do preço.

**5.11. É VEDADO À CONTRATADA INTERROMPER A ENTREGA DOS PRODUTOS, ENQUANTO AGUARDA O TRÂMITE DO PROCESSO DE REVISÃO DE PREÇOS, ESTANDO SUJEITA ÀS PENALIDADES PREVISTAS NESTE EDITAL E NA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, NO CASO DE DESCUMPRIMENTO DESTA CLAÚSULA.**

**5.12.** A revisão levará em consideração preponderantemente as normas legais federais, estaduais e municipais.

## **CLAÚSULA SEXTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**6.1.** A dotação orçamentária necessária à realização da despesa decorrente do objeto desta licitação consta no Orçamento da Autarquia, a saber:

### **Para o item 01:**

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.09 Serviços Técnicos Profissionais de TIC  
Fonte de Recurso:  
01 Recursos do exercício  
01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos  
01.0753.0000 Sem  
Ficha: 890 Centro de Custo: 109

### **Para o item 02:**

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.11 Treinamento e Capacitação em TIC  
Fonte de Recurso:  
01 Recursos do exercício  
01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos  
01.0753.0000 Sem  
Ficha: 890 Centro de Custo: 109

### **Para o item 03:**

03 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001 Serviço Autônomo de Saneamento Básico  
03.001.001.17 Saneamento  
03.001.001.17.122 Administração Geral  
03.001.001.17.122.1722 Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001 Manutenção da Administração do Saneamento Básico Municipal  
03.001.001.17.122.1722.4001.33.90.40. Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica  
03.001.001.17.122.1722.4001. 33.90.40.02 Locação de Softwares



Fonte de Recurso:

01 Recursos do exercício

01.0753 Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos

01.0753.0000 Sem

Ficha: 890

Centro de Custo: 109

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E DA EXECUÇÃO**

7.1. O Contrato a ser firmado terá sua vigência a partir da data de 01/11/2023 até 31/10/2024, podendo ser prorrogado até 60 meses, de acordo com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93.

## **CLÁUSULA OITAVA – LOCAL PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. Os serviços serão executados, bem como será realizada a instalação no setor comercial a cumprimento do objeto, no horário das **08 horas às 11 horas e das 13 horas às 16:00 horas, em dias úteis** na localidade descrita abaixo, onde a comissão designada para recebimento procederá à conferência dos serviços.

➤ SEDE, localizada na Rua Rio Branco, 99 - Centro, Itabirito, Minas Gerais, com o pontos de monitoramentos localizados no Setor Comercial e no Centro de Controle Operacional.

8.2. Eventuais infraestruturas físicas existentes de propriedade do SAAE de Itabirito poderão ser utilizadas a critério da CONTRATADA para atendimento sob prévia aprovação da CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA NONA – PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO**

9.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá o prazo **máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos** para finalizar:

- Fornecimento de Licença de uso sobre a forma de Locação de um Sistema Comercial (Software) com módulos de Sistema de Contas e Consumo, Sistema de Requerimentos, Sistema de Atendimento ao Público e Sistema da Dívida Ativa, Link de Autoatendimento, Hospedagem de Dados, Cobrança Via Cartório de Protesto, Modulo de cobrança Pix (QRCode) Os OnLine, Funcionalidades Web, Integração com Impressão de Conta Simultânea
- Serviço de implantação de todos os módulos do software, configuração, adaptação do sistema, incluindo conversão e migração do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser instalado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema para operação para operação, manutenção, atualização e suporte, conforme descrito no termo de referência.
- Treinamento na sede e em campo com operação assistida de todos os módulos do sistema para usuários indicados para operação do software. (40 horas).

9.2. O treinamento será iniciado no dia posterior a aprovação da infraestrutura e sistema por parte do gestor e do fiscal, e seguirá, as especificações da Cláusula 14 deste Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - RECEBIMENTO/ACEITE**

10.1. A aceitação e o recebimento dos serviços observarão os seguintes termos:

10.2. Serão impugnados pelo SAAE os serviços que não satisfizerem às condições estabelecidas neste Termo de Referência;

10.3. O recebimento **PROVISÓRIO** dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizado em **até 15 (quinze) dias corridos após a implantação do Sistema Comercial (Software)**, por meio da elaboração do Termo de Recebimento Provisório (Anexo I), no qual serão detalhados os eventos de relevância identificados;

10.4. O recebimento **DEFINITIVO** dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizado em **até 30 (trinta) dias corridos após o Recebimento Provisório do Sistema Comercial (Software)**, por meio da elaboração do Termo de Recebimento Definitivo (Anexo II), no qual serão detalhados os eventos de relevância identificados;



**10.5.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil ou ético-profissional pela entrega dos serviços, inclusive quanto às obrigações acessórias;

**10.6.** O atesto das notas fiscais /faturas referente ao serviço caberá ao servidor designado para esse fim, com respaldo no Termo de Aceitação.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUBCONTRATAÇÃO**

**11.1.** A Contratada não poderá ceder ou subcontratar os serviços objeto desta contratação, sem prévia autorização do Gestor do Contrato, por escrito, sendo vedada a efetivação com empresa que tenha participado de qualquer etapa da licitação.

**11.2.** A autorização de subcontratação concedida pelo Gestor do Contrato não eximirá a Contratada da responsabilidade total pelo cumprimento de todos os termos e condições do contrato.

**11.3.** A subcontratação, se autorizada pelo Gestor do Contrato, poderá ser com pessoas jurídicas, desde que regularmente constituídas e devidamente inscritas nos órgãos competentes.

**11.4.** No caso da subcontratação, deverá ficar claro que a subcontratada apenas reforçará a capacidade técnica da Contratada, assumindo a responsabilidade direta e integral pela qualidade e cumprimento dos serviços.

**11.5.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante ao SAAE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

**11.6.** É vedada a subcontratação total dos serviços desta licitação.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES**

**12.1.** A CONTRATANTE reserva para si o direito de alterar quantitativos, sem que isso implique alteração dos preços ofertados, obedecido o disposto no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

**12.2.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**12.3.** As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

**13.1.** O presente contrato poderá ser rescindido:

**13.1.1.** Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento;

**13.1.2.** Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

**13.1.3.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

**13.2.** A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**14.1.** A equipe de fiscalização terá poderes para analisar e decidir sobre proposições da Contratada que visem melhorar a execução dos serviços, propor aplicações de advertência a Contratada quanto ao prazo de entrega e as falhas da Contratada, solicitar o reparo dos serviços inadequadamente executados e propor aplicação de penalidades.

**14.2.** Será competente para acompanhar, fiscalizar, conferir e autorizar o objeto desta contratação os gestores e fiscais designados abaixo, observados os art. 67, 73 e 74, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as disposições contidas no **Decreto Municipal 14.201 de 03 de Fevereiro de 2022.**

### **Gestor do Contrato**

Nome: Claudia Barreto  
E-mail: [claudia.barreto@saaeita.mg.gov.br](mailto:claudia.barreto@saaeita.mg.gov.br)  
Contato: (31)35624112

### **Gestor Suplente do Contrato**

Nome: Cássio Aparecido de Oliveira  
E-mail: [comercial@saaeita.mg.gov.br](mailto:comercial@saaeita.mg.gov.br)  
Contato: (31)3562 4100

### **Fiscal do Contrato**

Nome: Sérgio Oliveira dos Santos  
E-mail: [sergio.santos@saaeita.mg.gov.br](mailto:sergio.santos@saaeita.mg.gov.br)  
Contato: (31)3562 4113

### **Fiscal suplente do Contrato**

Nome: Nadiely conceição costa moreira  
E-mail: [comercial@saaeita.mg.gov.br](mailto:comercial@saaeita.mg.gov.br)  
Contato: (31)3562 4100

**14.3.** A existência da fiscalização, não exime, em nenhuma hipótese, a Contratada das responsabilidades contratuais e legais, por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela Lei Civil, bem como dos danos materiais, morais e pessoais que forem causados a terceiros, sejam por atos e omissões próprios, ou de seus prepostos na execução do contrato. De igual maneira, a contratada responde integralmente pela segurança do pessoal na execução dos serviços;

**14.4.** A fiscalização exercerá rigoroso controle em relação à quantidade e, particularmente, à qualidade dos serviços executadas, a fim de possibilitarem a aplicação das penalidades previstas, quando desatendidas as disposições a elas relativas;

**14.5.** Competirá ao responsável pela fiscalização do contrato velar pela perfeita execução do objeto, em conformidade com o previsto nas Especificações Técnicas, na proposta comercial apresentada pela contratada e neste instrumento;

**14.6.** Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a Contratada, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

**14.7.** O SAAE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Termo de Referência, Especificações Técnicas e seus anexos e da proposta comercial apresentada pela Contratada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO**

**15.1.** Na execução do presente Contrato é vedado à CONTRATANTE e ao BENEFICIÁRIO (A) e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

**15.1.1.** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

**15.1.2.** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato.

**15.1.3.** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no edital.

**15.1.4.** Conhecer e cumprir previstas na Lei nº 12.846/2013, abstendo-se de cometer os atos tendentes a lesar a administração pública e denunciando a prática de irregularidades de que tiver conhecimento, por meio dos canais de denúncia disponíveis na CONTRATANTE.

**15.1.5.** Manipular ou fraudar o presente Contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES**

**16.1.** Nos casos de inexecução, total ou parcial, do contrato, ou por execução de qualquer ato que comprometa o bom andamento do procedimento licitatório, poderão ser aplicadas, observados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções: advertência, multa, suspensão e declaração de inidoneidade, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal cabíveis:

**1. A advertência**, realizada por escrito, pelo fiscal ou gestor do contrato, será emitida quando a licitante, fornecedora ou a contratada descumprir qualquer obrigação que é de sua competência, sendo aplicada nos seguintes casos:

- I** - Quando houver atraso na entrega dos documentos exigidos;
- II** - Quando a licitante ofertar preço inexequível na formulação da proposta inicial ou na fase de lances;
- III** - Quando a licitante não honrar com o valor ofertado durante a fase de lances e solicitar sua exclusão antes da aceitação das propostas;
- IV** - Quando houver atraso de qualquer fase da licitação, por parte da licitante, sem justificativa pertinente ao certame.

**1.1.** A advertência será expedida, também, pelo ordenador de despesas competente, orientado pelo fiscal ou gestor do contrato ou servidor responsável pelo recebimento do objeto da licitação, caso o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução do objeto, nos seguintes casos:

- I** - Quando a licitante, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, atrasar ou dar causa ao retardamento no início da execução do seu objeto, por um período superior a 05 (cinco) dias úteis, contado do vencimento do prazo para início da execução do objeto;
- II** - Quando tratar-se de execução de serviços e seja identificado atraso superior a 15 (quinze) dias no cumprimento das metas em relação ao cronograma aprovado, não justificado pela empresa contratada.
- III** - Quando houver descumprimento, por parte da licitante, de qualquer outra obrigação referente ao objeto da licitação, sendo a advertência fundamentada em documento específico e devidamente registrada.

**2. A multa** será imposta à Contratada, pelo Ordenador de Despesas, quando o contrato/ata não for assinado, por qualquer motivo, no prazo fixado; quando houver atraso injustificado na execução do objeto da licitação; ou quando houver inexecução, total ou parcial, do mesmo, sendo aplicada nos seguintes percentuais máximos:

- I** - 0,3% (três décimos por cento) por dia, até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor do fornecimento, do serviço não realizado ou da etapa não cumprida do cronograma físico de obras;
- II** - 5% (cinco por cento) sobre o valor da medição, no caso de atraso injustificado de sua apresentação, previamente estabelecida no contrato;
- III** - 5% (cinco por cento) do valor do contrato, quando o licitante se recusar a assinar o contrato ou retirar a ordem de serviços, por um período de 05 (cinco) dias úteis, contado do vencimento do prazo para assinatura ou retirada;
- IV** - 10% (dez por cento) sobre o valor do fornecimento, do serviço ou da obra não realizada, nos casos em que houver atraso superior a 30 (trinta) dias ou entrega do objeto com vícios e/ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso, ou, ainda, diminuam o seu valor.
- V** - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos de inexecução total do contrato.

**2.1. A multa** será formalizada por apostilamento, conforme dispõe o parágrafo 8º do art. 65 da Lei nº: 8.666/93, e executada após o regular processo administrativo, sendo oportunizado à contratada o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do parágrafo 3º do art. 86, da Lei nº: 8.666/93, observada a seguinte ordem:

- I** - Através de desconto no valor da garantia depositada do contrato;
- II** - Através de desconto no valor das parcelas devidas à contratada;
- III** - Através de procedimento administrativo ou judicial de execução.

**2.2.** O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou início dos serviços, no caso de dia de expediente normal, ou no primeiro dia útil seguinte.

**2.3.** Poderá ser relevado, através de despacho devidamente fundamentado:

**I -** O atraso, não superior a 05 (cinco) dias úteis, na execução do objeto da licitação;

**II -** A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos custos da cobrança.

**2.4.** poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, respeitados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

**2.5.** Será aberto processo administrativo, no caso de atraso no cumprimento da obrigação, superior a 30 (trinta) dias, com o objetivo de anulação da ordem de serviço e/ou rescisão unilateral do contrato.

**3.** impedirá, temporariamente, o fornecedor de participar e de contratar com a Administração, seguindo os respectivos prazos:

**I -** Por até 90 (noventa) dias, quando a licitante não entregar, no prazo fixado no edital, os documentos e anexos exigidos, por meio eletrônico, de forma provisória, o original ou cópia autenticada, definitivamente, ou, ainda, atrasar, sem justificativa plausível, qualquer fase da licitação, sendo válida, esta última hipótese, para aquelas empresas que já possuírem ocorrência anterior registrada em documento oficial;

**II -** Por até 01 (um) ano, quando o licitante, convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato, não mantiver a proposta, dar causa ao retardamento na execução do objeto, falhar ou fraudar a execução do contrato;

**III -** Por até 02 (dois) anos, quando a Contratada:

**a.** Apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, com vistas à obtenção de vantagem, para si ou para outrem, decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

**b.** Praticar atos ilícitos com o escopo de frustrar os objetivos da licitação;

**c.** Receber qualquer das multas previstas e não efetuar os respectivos pagamentos;

**d.** Manter comportamento inidôneo.

**3.1.** O prazo acima mencionado, quando se tratar da modalidade de licitação denominada pregão, será limitado a 05 (cinco) anos, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei nº: 10.520/2002.

**3.2.** São competentes para aplicar a penalidade de suspensão: o Departamento de Licitações e Contratos, quando o descumprimento ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; o Ordenador de Despesas, caso o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução do objeto, entendida desde a recusa em retirar a ordem de serviços ou assinar o contrato e/ou qualquer outro documento hábil que venha a substituí-lo.

**3.3.** A penalidade de suspensão será publicada em órgão da imprensa local ou regional ou por afixação na sede do SAAE.

**4.** A **declaração de inidoneidade**, de competência do Presidente do SAAE, será aplicada às situações em que se configurar o dolo da empresa contratada no sentido de burlar certames públicos ou quando esta agir com má-fé na execução contratual, causando prejuízos à Administração.

**4.1.** Será declarada inidônea a empresa que praticar condutas como as descritas nos artigos 337-E a 337-O do Código de Processo Penal.

**4.2.** A empresa será declarada inidônea pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos, cessando os seus efeitos com a extinção dos motivos determinantes da punição e com o ressarcimento dos danos eventualmente causados à Administração.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA HABILITAÇÃO**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO DIREITO**

**18.1.** Caso a CONTRATANTE tenha que ingressar em juízo para fazer valer este instrumento, bastará alegar os fatos constitutivos de seu direito, competindo à CONTRATADA, o ônus de provar o contrário. Se a CONTRATANTE for ré ou litisconsorte passiva, bastará sua alegação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da CONTRATADA e a esta restará o ônus da prova contrária.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOCUMENTOS INTEGRANTES**

**19.1.** Integra o presente contrato o **Processo Licitatório nº 083/2023**, na Licitação modalidade de **Pregão Eletrônico nº 050/2023**, nos termos da Lei 8.666/1993, com suas posteriores alterações, **homologado em XX/XX/2023**, com as inclusas condições gerais neles contidas, assim como a proposta firmada pela CONTRATADA com todas as condições nelas contidas, naquilo que não conflitarem com este instrumento.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – PUBLICAÇÃO**

**20.1.** Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERIA – DO FORO**

**21.1.** As partes elegem o Foro da Comarca de Itabirito/MG, para dirimir qualquer ação ou pendência que porventura advenha do presente instrumento, renunciando, expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**21.2.** E assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito legal.



Itabirito/MG, **XX de XXXXXXXXXXXXX de 2023.**

Rogério Eduardo de Oliveira  
Serviço Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito - SAAE  
**CONTRATANTE**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
**CONTRATADA**

**Cláudia F Barreto Pereira**  
Serviço Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito - SAAE  
**GESTOR DO CONTRATO**

**Sérgio de Oliveira Santos**  
Serviço Autônomo de Saneamento Básico de Itabirito - SAAE  
**FISCAL DO CONTRATO**