

TERMO DE REFERÊNCIA

COORDENADORIA DE FINANÇAS

(Processo Administrativo nº 260/2025)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1.** Este Termo de Referência tem por objetivo estabelecer as condições gerais para Contratação de empresa especializada ao suporte técnico do software público GSAN (Gestão Comercial) na plataforma Linux, incluindo a manutenção de dados atualmente utilizado, customização, parametrização, serviços de manutenção preventiva, evolutiva e corretiva, e suporte técnico aos usuários, contendo os módulos descritos neste Termo de Referência, bem como os que a legislação, em qualquer esfera, exigir, sempre prezando pela boa fé e pelo aprimoramento do próprio sistema, bem como pelo uso racional, completo e pleno do sistema, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1.** O SAEMA, alinhando-se às necessidades atuais, tanto na agilidade de acesso às informações e atendimento à população, quanto ao fornecimento de dados às Agências Reguladoras e Tribunal de Contas, vem desenvolvendo ações de modernização técnica e administrativa com o objetivo de melhorar o atendimento aos munícipes.
- 2.2.** A modernização tecnológica e atualização permanente dos cadastros, técnico e comercial, são condições essenciais para que a empresa possa gerenciar a operação e manutenção de seus sistemas de água, esgoto e de gestão comercial, com economicidade e qualidade na prestação de serviço.
- 2.3.** A opção pela continuidade do uso do software livre foi feita no ano de 2020, de modo que o presente Termo de Referência preserve sua utilização, evitando assim, a constante mudança dos sistemas e o trauma da transição, em especial da migração de dados. Além disso, serão

aproveitadas todas as melhorias e desenvolvimentos já alcançados pelas atualizações do sistema e seus módulos.

- 2.4.** Com a continuidade do uso do software livre não será necessário licitar novos sistemas, apenas o suporte técnico, quando da necessidade de licitação.

3. REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1.** O regime de execução é empreitada por preço global.

4. PRAZOS DA PROPOSTA, DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 4.1.** A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
- 4.2.** O prazo de vigência dessa contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, nos moldes dos artigos 105 à 107 da Lei nº 14.133/2021.

5. NORMAS E PROCEDIMENTOS

- 5.1.** A CONTRATADA deve seguir toda a legislação municipal, estadual e federal vigentes.
- 5.1.1.** Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego instituídas pela Portaria nº 3.214/78 e suas alterações;
- 5.1.2.** Posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos serviços;
- 5.1.3.** Normas, procedimento e legislação vigentes nos municípios atendidos pelo município de ARARAS.
- 5.2.** Salvo menção em contrário, devidamente explícita na Regulamentação de Preços, todos os preços unitários ou globais incluem, em sua composição, os custos relativos a:
- a.** Materiais: Fornecimento, carga, transporte, descarga, estocagem, manuseio e guarda de materiais.
- b.** Mão-de-obra: Pessoal, transporte, alojamento, alimentação, assistência médica e social, equipamentos de proteção, tais como luvas, capas, botas, capacetes, máscaras e quaisquer outros necessários à segurança pessoal.

- c. Veículos e equipamentos: Operação e manutenção de todos os veículos e equipamentos de sua propriedade e/ou tocados necessários à execução dos serviços.
- d. Ferramentas, aparelhos e instrumentos: Operação e manutenção das ferramentas, aparelhos e instrumentos de sua propriedade necessários à execução dos serviços.
- e. Materiais de consumo: insumos em geral.
- f. Ônus diretos e indiretos: Encargos sociais e administrativos, impostos, taxas de qualquer espécie, amortizados, seguros, juros e riscos, horas improdutivas de mão-de-obra e equipamento, e quaisquer outros encargos relativos à BDI – Benefícios e Despesas Indiretas.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO PARA OS SISTEMAS GSAN

A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe de profissionais com larga experiência nas metodologias e tecnologias utilizadas no Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN com o domínio dos conhecimentos inerentes às diversas áreas que compõem a Área Comercial de empresas de saneamento. Esta equipe deverá proceder ações necessárias para a continuidade da utilização e operacionalização do GSAN, quais sejam:

6.2. REQUISITOS PARA A MIGRAÇÃO DA EMPRESA DE SUPORTE AO GSAN

A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento dos usuários nas dependências do CONTRATANTE em tempo integral na fase de migração do objeto.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em tempo integral durante a fase de migração do objeto nas dependências do CONTRATANTE. Todos os aspectos inerentes aos serviços de migração deverão ser executados pela CONTRATADA, a fim de que a solução funcione perfeitamente, e plenamente, de acordo com as necessidades da CONTRATADA.

A CONTRATADA deve se atentar para que, durante a fase de transição entre as empresas, sejam preservadas todas as ferramentas, funcionalidades e dados do sistema em uso no SAEMA.

A CONTRATADA deve reportar imediatamente quaisquer incorreções ou inconsistências no processo de migração.

Quaisquer incorreções detectadas no processo de migração, deverão ser sanados pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, a não ser em caso de comprovação de culpa de terceiro.

Após a migração, a CONTRATADA deverá elaborar Termo Circunstanciado para Quitação da Migração, contendo toda documentação referente ao processo de migração.

O prazo para o processo de migração e adequação da empresa CONTRATADA é de até 60 (sessenta) dias do recebimento da Ordem de Serviços por parte do SAEMA.

6.3. REQUISITOS DE HARDWARE E SISTEMA OPERACIONAL

A CONTRATANTE disponibiliza o hardware próprio, conforme discriminado no quadro abaixo:

GSAN	
Hardware	Mínimo
Servidor	Dell/IBM/HP/Lenovo
Processador	Intel Xeon 8 core clock 3.0 Ghz
Disco Rígido	4x 1 Tb SSD (RAID10)
Memória RAM	32 Gb ou superior
Placa Rede	2x Ethernet 1GB
Sistema Operacional	Linux Ubuntu Server 18.04.3

6.4. REQUISITOS PARA CONTINUIDADE DO SISTEMA

A CONTRATADA deverá preservar as funcionalidades, representadas pelos módulos constantes neste Termo de Referência, software livre: Sistema Integrado de Gestão e Serviços de Saneamento - GSAN e seus módulos, conforme já se encontram em uso atualmente pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá efetuar as configurações e parametrizações eventualmente necessárias à continuidade de uso e operacionalização do sistema e seus módulos conforme procedimentos do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá efetuar as configurações e parametrizações eventualmente necessárias para manter a estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários.

A CONTRATADA deverá efetuar as configurações e parametrizações eventualmente necessárias para manter as ferramentas e funcionalidades atuais.

6.5. REQUISITOS DA MANUTENCAO DOS DADOS EM USO

O sistema, já em uso e com todas as ferramentas em funcionamento (que poderá ser conhecido mediante visita técnica), deverá ser mantido com todos dados cadastrais e informações.

A manutenção dos dados deverá ser completa, ou seja, **NENHUMA** informação das bases de dados do CONTRATANTE referente ao Sistema Comercial de Saneamento poderá ser descartada.

A CONTRATADA deverá manter todos os dados atuais do CONTRATANTE de modo que todos os dados dos sistemas em uso, até a data da importação (isto é: migração da empresa atual para a empresa a ser contratada), sejam aproveitados.

A CONTRATADA é responsável e deverá fazer a manutenção de todos os dados do sistema legado, em uso pelo CONTRATANTE, sejam dados cadastrais, contas pendentes e dados gerenciais, preservando o integral e pleno funcionamento do sistema GSAN, de modo que não haja qualquer perda de informações, dados, documentos, imagens, etc.

Quaisquer incorreções de dados deverão ser sanadas sem ônus para a CONTRATANTE.

6.6. REQUISITOS PARA CUSTOMIZAÇÃO DOS SISTEMAS

A CONTRATADA deverá efetuar CUSTOMIZAÇÕES no sistema, para solucionar particularidades importantes que venham a surgir. Estas particularidades abrangem a adaptação do sistema e seus módulos às rotinas da Autarquia.

As customizações da solução deverão ser de maneira a atender, de forma abrangente, todas as funcionalidades inerentes às atividades da Autarquia, no que se refere aos módulos constantes no anexo das especificações técnicas do GSAN, de modo a permitir a utilização e

gerenciamento do sistema, de suas ferramentas, funcionalidades e de seus dados, de modo pleno, completo e geral.

A CONTRATADA deverá desenvolver os trabalhos de customização dos sistemas visando a adaptação, e a manutenção do SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO – GSAN. O sistema deverá ser adaptado às necessidades do SAEMA. A adaptação do sistema deve-se dar através de técnicas de parametrização, aliadas ao desenvolvimento de rotinas específicas que atendam plenamente as necessidades do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter uma base de dados atualizada/sincronizada com um servidor de “teste” e redundância para homologação de quaisquer alterações/correções solicitadas pela CONTRATANTE, sendo de responsabilidade do Departamento de T.I. da Autarquia a homologação e liberação das atualizações para implantação no servidor oficial.

6.7. SERVIÇOS MENSIS DE SUPORTE TÉCNICO DO GSAN

A CONTRATADA deverá executar os serviços de manutenção mensal durante todo o período contratual.

A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção de caráter operacional, destinados a manter os sistemas operacionalmente ativos e dentro dos parâmetros técnicos estabelecidos. Tais atividades poderão incluir as tarefas de: depuração de comandos SQL; otimização de comandos SQL; criação de índices em banco de dados e redesenho de tabelas de banco de dados; soluções emergenciais de análise, programação e testes que visem à otimização dos componentes do sistema; treinamento e suporte aos usuários dos sistemas, podendo ser realizadas *in loco* ou remotamente.

Para a assistência técnica a operação e manutenção dos sistemas a CONTRATADA deverá dispor de profissionais qualificados nas respectivas áreas das consultas formuladas e que tenham participado do processo de customização do GSAN.

O atendimento deverá ser efetuado pessoalmente ou na forma remota on-line, via telefone e internet, durante todos os dias úteis, no horário das 07h às 19h.

Havendo necessidade, deverá ser feito o atendimento presencial.

Em caso de paralisação das rotinas de faturamento, a CONTRATADA se obriga em restabelecer o funcionamento do sistema, quando a estrutura física e lógica estiverem disponíveis, em até 02 (duas) horas, contadas a partir da notificação, inclusive finais de semana e feriados.

6.8. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS PARA O SUPORTE TÉCNICO

O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes regras:

Prazo de Solução: refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:

a) Níveis de Impacto

Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há perda de produtividade de um usuário, ou pequeno grupo de usuários relativos a um determinado setor.
Médio	Quando há perda de produtividade em um grande número de usuários, ou em mais de um setor.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc.

Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo atendimento de primeiro nível, feito pelo analista de suporte da licitante.

b) Níveis de Prioridade

Os níveis de impacto e de urgência serão combinados de forma a definir 5 (cinco) níveis de prioridade, conforme tabela a seguir:

Nível de Impacto	Criticidade do Processo		
	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

c) Níveis de Severidade

Em função deste cruzamento de criticidade e nível de impacto resulta o nível de severidade das ocorrências e incidentes, para os quais os níveis de serviço se aplicam conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Solução (horas úteis) (Segunda à Sexta, das 07h às 19h)
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	24 horas
5	32 horas

d) Multas Redutoras

Fica definido que caso os níveis de serviço não sejam atingidos, a Autarquia poderá NOTIFICAR a CONTRATADA e aplicar multas redutoras por níveis de severidade, em grupo de chamados, conforme definido na tabela abaixo:

Severidade	% de Atendimento Acordo de Nível de Serviço	Penalidades (Cumulativas para cada Infração)
1	0 a 50% concluído	15% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal
1	51% a 95% concluído	10% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal

2 ou 3	0 a 50% concluído	10% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal
2 ou 3	51% a 95% concluído	5% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal
4 ou 5	0 a 50% concluído	5% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal
4 ou 5	51% a 95% concluído	5% descontado do <u>valor global</u> da Fatural Mensal

e) A soma das penalidades não poderá ser maior do que 50% (cinquenta por cento) do faturamento mensal da CONTRATADA relacionado ao presente Contrato. Sem prejuízo das penalidades legais.

6.9. MANUTENÇÃO CORRETIVA

A manutenção corretiva está relacionada às correções de erros no software de maneira a permitir o perfeito funcionamento da solução.

A CONTRATADA deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva durante toda a vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá prestar, às suas expensas, todas as manutenções que se fizerem necessárias no sistema e seus módulos, para que a solução funcione perfeitamente.

6.10. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

A manutenção preventiva está relacionada a alterações no software necessárias em função de observações reconhecidas pela CONTRATADA sobre fatores que poderão gerar algum tipo de erro na solução, desta forma tal erro deverá ser tratado antes que um problema venha a ocorrer.

A CONTRATADA deverá prestar todos os serviços de manutenção preventiva destinados a prevenir e evitar a ocorrência de falhas funcionais e paralisações do sistema, através de ajustes

e melhorias em funcionalidades visando torná-las mais rápidas, seguras e funcionais, durante toda a vigência do contrato.

6.11. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

A manutenção evolutiva está relacionada, inicialmente, ao desenvolvimento de ferramentas e funcionalidades para os módulos previstos nesse Termo de Referência, mas ainda não implementadas no sistema.

Em relação às funcionalidades já implementadas, a manutenção evolutiva se refere às modificações necessárias decorrentes de alterações fáticas advindas de mudanças na legislação ou de ajustes de procedimento de Autarquia que possibilitem o uso eficiente e racional do sistema.

Esta manutenção tem por objetivo melhorar a qualidade do software, aprimorando ferramentas já existentes e adequando-o de acordo com as novas legislações.

O prazo para estudo, desenvolvimento, homologação e implantação, devem ser ajustados razoavelmente entre as partes, considerando a complexidade e urgência da atualização.

Se a manutenção evolutiva for decorrente de necessidade instituída em lei, decreto, resolução, ou deliberação, de qualquer instância de poder (Federal, Estadual ou Municipal), ou de agências reguladoras, ou mesmo deliberação oficial da Autarquia, o prazo deverá considerar o início de vigência da lei, devendo o sistema estar apto ao funcionamento, ANTES da vigência da mesma, ou no prazo máximo de 30 dias, a depender da complexidade do caso, desde que não haja decisão judicial ou violação de qualquer legislação ou regra na qual a Autarquia possa ser prejudicada (financeira, legalmente, administrativamente). Neste caso, esta exigência, leva em conta a complexidade e urgência da atualização, e o prazo poderá ser ajustado razoavelmente entre as partes, desde que respeitados os limites acima descritos. Acaso haja qualquer violação dos prazos ajustados, haverá as penalidades citadas neste termo, sem prejuízo das penalidades previstas em Lei.

6.12. SUPORTE TÉCNICO, CONFIGURAÇÕES DA SOLUÇÃO

A CONTRATADA deverá prestar todo o apoio de suporte técnico operacional e funcional para os usuários, como também fazer toda a administração do banco de dados da solução, realizando tempestivamente todas as revisões e correções necessárias.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e atendimento ao CONTRATANTE sempre que solicitado pela CONTRATANTE, podendo ser remoto ou in loco, a depender da necessidade.

A CONTRATADA deverá esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas.

A CONTRATADA deverá prover o apoio no manuseio e na análise das informações fornecidas pelo sistema nas diversas áreas do sistema, principalmente as informações de caráter gerencial.

A CONTRATADA deverá prover apoio, suporte técnico e operacional ao ambiente tecnológico do sistema envolvendo servidor de aplicação e outros recursos necessários ao funcionamento do mesmo.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e atendimento para operacionalização e manutenção do sistema, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização ou operacionalização do sistema.

A CONTRATADA deverá manter equipe de técnicos de suporte, em horário comercial (de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas), para pronto atendimento aos chamados abertos.

A CONTRATADA deverá manter estrutura de suporte e atendimento aos usuários.

A CONTRATADA deverá manter equipe de suporte em pelo menos dois níveis:

- a) Esclarecimento de dúvidas e solução de pequenos problemas;
- b) Análise de processos e correção de eventuais defeitos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar o *helpdesk* das seguintes maneiras: Serviço telefônico com ou sem custos de tarifas telefônicas ao CONTRATANTE, *helpdesk web* com abertura e acompanhamento de chamados on-line com opções de anexar imagens de erros e acesso remoto via internet (on-line), de maneira que este deverá sempre ser realizado mediante

autorização da contratante, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA o sigilo e a segurança das informações.

Caberá a CONTRATADA prestar todos os serviços de administração de banco de dados, os quais visam garantir a disponibilidade, estabilidade e performance do banco de dados do sistema bem como sua integridade, através da prática consistente de procedimentos de gestão com foco na camada de aplicação que envolve o SGBD - Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

Durante toda a vigência do Contrato, a CONTRATADA será responsável por todas as atualizações, manutenções e melhorias dos bancos de dados, independentes da modalidade de hospedagem (Data Center da Autarquia), os quais o sistema objeto deste termo fizer uso. O backup do banco de dados é por conta da CONTRATADA, sendo o armazenamento de responsabilidade da CONTRATANTE. Quaisquer danos ao banco de dados e ao que nele consta, mesmo que decorrente de ataque de hackers, vírus ou outro caso fortuito/força maior não eximem a responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE no backup ao banco de dados.

Caberá a CONTRATADA prestar todos os serviços de apoio e suporte técnico ao ambiente operacional que visam manter ativo, seguro e disponível o ambiente de software sobre o qual o sistema é executado, atendendo às características e condições especificadas em regime de tempo integral (sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia), sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

Caberá a CONTRATADA manter os equipamentos/hardware fornecidos em comodato (impressoras) em dia, em perfeitas condições a não gerar problemas, os quais se ocorrerem serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Será de obrigação da CONTRATADA dar suporte aos hardwares utilizados na composição da solução sistêmica.

Caberá a CONTRATADA monitorar a utilização de recursos dos servidores, informando, quando houver necessidade de atualização de discos, storage, memória, processador etc.

Caberá a CONTRATADA manter monitoramento ativo sobre a disponibilidade dos serviços.

6.13. AMBIENTE TECNOLÓGICO E CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA

A infraestrutura para hospedagem da solução deverá ser fornecida e mantida pelo CONTRATANTE, sendo que a solução deverá rodar perfeitamente em um servidor com sistema operacional baseado em Linux Ubuntu Server 18.04.3 LTS 64 bits ou superior, tanto na parte da aplicação, como na parte do banco de dados.

Durante o período contratual deverá ser garantido ao CONTRATANTE o direito às atualizações de sistema, sem qualquer ônus adicional. Estas atualizações deverão ser aplicadas pela CONTRATADA.

A solução deverá ser escrita em HTML padrão, sem a utilização de frameworks que possam tornar a usabilidade do sistema complexa, ou que comprometa a velocidade do mesmo.

Os relatórios implementados deverão utilizar a tecnologia JasperReports, que permite a geração em vários formatos, como PDF, RTF, XLS e HTML, e possibilita o armazenamento e a disponibilização de forma simples.

A característica integradora da solução deverá oferecer mecanismos que facilitem a troca de informações com outros sistemas, como ERPs – Enterprise Resource Planning, facilitando trabalhos de conciliação contábil e bancária.

O sistema deverá possuir banco de dados sendo usado simultaneamente por todos os usuários. O acesso ao banco de dados deve ser em tempo real e as informações estarem disponível para o SAEMA.

A solução deverá ser perfeitamente compatível com a infraestrutura computacional em utilização pela autarquia, inclusive com as impressoras portáteis e smartphones em uso.

O sistema deverá possuir funcionalidade que trate da autenticação de usuários, permitindo assim apenas acessos autorizados, incluindo o tratamento das permissões de cada usuário.

O sistema deverá impedir a violação de dados por usuários não autorizados ou através de ferramentas terceiras mediante logins e senhas autorizados, bem como impedir qualquer acesso ao banco de dados por usuário não autorizado.

As especificações técnicas do GSAN estão contidas neste Termo de Referência.

1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Ressarcir ou indenizar os prejuízos causados a autarquia, coisa, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência da execução dos serviços, às suas expensas, sem quaisquer ônus para a autarquia.
- Uma vez solicitados pela autarquia, a CONTRATADA deve afastar imediatamente dos serviços qualquer empregado que ingerir bebidas alcoólicas durante a jornada de trabalho, ou proceder de maneira desrespeitosa com os usuários ou com os servidores da autarquia ou apresentar motivos não aceitos pela autarquia para deixar de executar qualquer serviço em desacordo com as instruções ou ter recebido gratificações do cliente a qualquer título, ou ainda, por qualquer outro motivo, se julgado merecedor dessa medida pela autarquia.
- Disponibilizar um Gerente do Contrato.
- Apresentar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas, resultados das análises e de ocorrências na operação normal, que possibilitem subsidiar estudos de otimização do sistema comercial.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

O CONTRATANTE obriga-se a fornecer os seguintes meios e informações:

- Acesso a base de dados cadastrais e faturamento contendo informações gerais.
- Disponibilização dos equipamentos necessários para instalação e configuração do sistema “servidor”.
- Efetuar os pagamentos para a CONTRATADA na forma preconizada no contrato.

3. FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

Todos os serviços, objeto deste Termo de Referência e Licitação, serão fiscalizados pela Autarquia.

Sem prejuízos de outras atribuições inerentes à função e à fiscalização, a Autarquia poderá:

- a) Sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações técnicas ou com as normas por ela estabelecidas.
- b) Recusar serviços executados em desacordo com as especificações técnicas.

c) Examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado para execução dos serviços, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.

d) Se a qualquer tempo a fiscalização da Autarquia, julgar que os métodos dos trabalhos e/ou equipamentos da CONTRATADA são comprovadamente ineficientes ou inadequados à perfeita execução dos serviços, ao ritmo requerido para realização dos trabalhos, poderá exigir que a CONTRATADA aumente sua eficiência de modo a concluir os serviços.

A fiscalização da Autarquia não diminui nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.

Os serviços somente serão recebidos pela Autarquia, após o atendimento de todas as exigências deste Termo de Referência e do respectivo Edital da Licitação.

4. MÃO DE OBRA ALOCADA PELA CONTRATADA

Cargo: GERENTE DE CONTRATO

Quantidade: 1 (um)

Funções: deverá participar de reuniões de trabalho quando solicitado, esclarecer quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados, auxiliando-a na tomada de decisão, atuar como interlocutor entre a CONTRATADA e a Autarquia.

Qualificação mínima: ensino superior completo, conhecer atividades de leitura, atendimento ao público, faturamento e arrecadação de empresas de Saneamento e/ou afins, contabilidade e possuir conhecimentos de todo o processo dos serviços objetos deste Termo de Referência.

Cargo: ANALISTA DE SISTEMAS

Quantidade: mínimo de 01 (um).

Funções: Executar os serviços análise para manutenção, suporte técnico, treinamento, adequações e todas as ações correlatas a utilização do GSAN.

Qualificação mínima: ensino superior completo na área de TI e experiência comprovada com o desenvolvimento da Ferramenta GSAN.

Cargo: PROGRAMADOR

Quantidade: mínimo de 01 (um).

Funções: Executar os serviços de manutenção e adequações e todas as ações correlatas à utilização do GSAN.

Qualificação mínima: ensino superior completo na área de TI e experiência comprovada com o desenvolvimento da Ferramenta GSAN.

Cargo: OPERADOR DE COMPUTADOR

Quantidade: mínimo de 01 (um).

Funções: Executar os serviços de suporte técnico, treinamento, adequações e todas as ações correlatas a utilização do GSAN.

Qualificação mínima: ensino superior completo ou em curso na área de TI e experiência comprovada com o desenvolvimento da Ferramenta GSAN.

5. DA CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA, seus operadores e todos os demais envolvidos na prestação do serviço se comprometem a não utilizar ou aplicar em caráter pessoal, dados tratados na execução do SERVIÇO, com um fim diferente do indicado no presente documento, nem os ceder para qualquer tipo de finalidade ou efeito a terceiros.

O compromisso de confidencialidade e as obrigações apresentadas neste documento subsistirão à extinção do futuro contrato, por tempo ilimitado ou até que essa informação, por outro meio, passe a ser de domínio público.

O não cumprimento das cláusulas de confidencialidade tornará passível a rescisão do contrato sem aviso prévio.

A CONTRATADA deverá dispor de controles rígidos de acesso físico ou virtual as suas instalações e a base de dados da autarquia.

A CONTRATADA se obriga a dispor de controles sobre o risco operacional, riscos contra fraudes e plano de contingência que permita manter a operação em funcionamento em situações de greve de funcionários, greve de transportes, etc.

6. AUDITORIAS E FISCALIZAÇÃO

O SAEMA poderá, a qualquer momento, proceder auditoria junto a CONTRATADA, sem a necessidade de comunicação prévia, com vistas a verificar o exato e fiel cumprimento das obrigações contratuais.

A Autarquia poderá solicitar formalmente à CONTRATADA a substituição dos funcionários que não estejam agindo em conformidade com a filosofia e a metodologia de trabalho definido pelo autarquia e condições específicas do código de defesa do consumidor.

A CONTRATADA deverá, periodicamente conforme definido em contrato, fornecer a autarquia relatórios sintéticos e analíticos demonstrando o desempenho do atendimento prestado, ações corretivas e plano de trabalho para o período subsequente.

7. CRONOGRAMA DE TRABALHO GSAN

ITEM	SERVIÇOS	QTDE	UN.	1º	2º	3º	4º	5	6º ao 12º
01	Migração e Serviços de Manutenção do Sistema GSAN e todos os outros módulos descritos neste Termo de Referência.	1	SV						
02	Suporte presencial por 60 dias *.	1	SV						
03	Suporte Técnico ao Sistema GSAN , incluindo os módulos conforme descrito neste Termo de Referência.	12	MÊS						

04	Locação de 17 impressoras.	12	MÊ S						
05	Bobinas (qtde. aproximada)	875	MÊ S						

- * O suporte presencial é para a completa adequação do sistema em conjunto com os usuários, a fim de facilitar a compreensão da contratada em relação a necessidade da contratante, e, assim, agilizar as adequações previstas e necessárias.

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO GSAN

O GSAN – Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento teve o seu desenvolvimento patrocinado pelo Ministério das Cidades, por meio de sua Secretaria de Saneamento Ambiental – SNSA, no âmbito do Programa de Modernização do Setor de Saneamento – PMSS, em parceria com o PNUD – Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas, edital BRA/99/030, que se refere ao fornecimento e instalação de sistema de informação para a modernização de processos da área comercial, integrado com as principais áreas da empresa e buscando a padronização desejável na geração das informações gerenciais.

A propriedade do sistema é do Ministério das Cidades, que decidiu disponibilizá-lo para o mercado como software livre e público, em consonância com a política do Governo Federal, facilitando o acesso das Empresas de Saneamento ao produto, estando disponível no portal do Software Público Brasileiro, através do site <http://www.softwarepublico.gov.br>.

O sistema deve atender de forma abrangente, todas as funcionalidades inerentes à Área Comercial da Empresa de Saneamento, no que se refere ao Cadastro, Micromedição, Faturamento, Cobrança, Arrecadação e Atendimento ao Público, bem como, realizar a integração com a Área Contábil, Financeira e Jurídica e seus respectivos sistemas já implementados na autarquia (CONTRATANTE), além das Informações Gerenciais.

O GSAN deverá funcionar, sem prejuízo, completamente no ambiente WEB e utilizar as tecnologias open-source em evidência no mercado, estando de acordo com as políticas do

Governo Federal na adoção de software livre.

Os relatórios implementados devem a tecnologia JasperReports, que permite a geração em vários formatos, como PDF, RTF, XLS e HTML, e possibilitar o armazenamento e a disponibilização de forma simples. Como exemplo, o usuário pode gerar um relatório e enviá-lo por e-mail anexando o arquivo no formato PDF ou XLS.

Para consultas e relatórios gerenciais o sistema deve incorporar a tecnologia de BI – Business Intelligence, denominada OLAP – On Line Analytical Processing, ou tecnologias mais avançadas e facilitadoras, onde o usuário pode visualizar o mesmo relatório de forma analítica ou sintética, agrupando ou detalhando informações, além de permitir a geração de gráficos e de exportar os dados para planilhas eletrônicas.

O sistema deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades atendidas na versão mais recente, permitir acesso simultâneo e ilimitado de usuários e ter como principais módulos (os módulos já existentes poderão ser conhecidos mediante visita técnica):

1. Módulo de Cadastro;
2. Módulo de Micromedição;
3. Módulo de Leitura informatizada de hidrômetros/Impressão Simultânea de faturas de água e esgoto;
4. Módulo de Faturamento;
5. Módulo de Arrecadação;
6. Módulo de Cobrança;
7. Módulo Negativador SPC / SERASA e Cartórios de Protesto;
8. Módulo de Atendimento ao Público E Gerenciamento dos Serviços Prestados;
9. Módulo de Informações Gerenciais / Módulo Gestor;
10. Interface com os sistemas de gestão administrativa, financeira e jurídica (integração);
11. Módulo de Segurança;
12. Módulo Operacional;
13. Módulo Relatórios.

Além das funcionalidades representadas pelos módulos mínimos especificados acima, o sistema da empresa contratada deverá ter ainda os **módulos complementares** abaixo e estes estarem

totalmente integrados com o GSAN:

- 14.** Mobile OS;
- 15.** Módulo de recebimento via cartão débito/crédito vista/crédito a prazo;
- 16.** Módulo Dívida Ativa e Execução Fiscal;
- 17.** Business Intelligence (BI);
- 18.** Totem de Autoatendimento;
- 19.** Módulo Gestor;
- 20.** Web Site – Agencia Virtual;
- 21.** Modulo de atendimento Via Chat Bot (redes sociais / aplicativo de mensagens).

Os módulos deverão ser adequados à realidade da empresa contratante, podendo, a qualquer momento, SEM ÔNUS, serem melhorados, evoluídos, aprimorados, modificados, especialmente, e de forma imediata, quando se tratar de exigências de leis, decretos, ou de resoluções, emitidas pelos Governos de qualquer instancia (Federal, Estadual ou Municipal).

Ademais, este termo contempla a integração plena do GSAN com os sistemas de cobrança e gerenciamento da dívida ativa, executada ou não, afim de racionalizar o trabalho, especialmente, mas não exclusivamente, no que tange ao sistema atualmente usado para gerenciar as execuções fiscais (dívida ativa executada).

6.14. MÓDULO DE CADASTRO

Este módulo deverá ser responsável por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo Sistema. Neste módulo deverão ser definidas as bases de registros dos usuários em suas diversas categorias (usuário, proprietário, responsável, inquilino, etc) e dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água e de coleta de esgoto, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos/setores de abastecimento; bacia de esgotamento; município e regionais a que pertencem, bem como, os dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança, endereços alternativos de entrega, dentro ou fora do município, e em

caixas postais, vinculação e desvinculação de faturas e outras cobranças emitidas, do usuário original/atual, etc.

6.14.1. O módulo de cadastro compreende, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Manutenção/Consulta às seguintes tabelas:
- Cliente
- Imóvel
- Categoria
- Subcategoria
- Localidade
- Setor comercial
- Quadra
- Rota
- Bairro
- Logradouro
- CEP
- Distrito operacional (setor de abastecimento)
- Bacia
- Tabelas básicas
- Município
- Gerência regional
- Faixa área construída
- Faixa volume reservatório
- Faixa volume piscina
- Tipo cliente
- Sistema esgoto
- Parâmetros do sistema
- Perfil de quadra

- Controle da Relação Cliente Imóvel
- Controle e Gestão dos Parâmetros do Sistema GSAN
- Controle e Gestão dos Parâmetros do Programa de Tarifa Social
- Controle e Gestão dos Contemplados do Programa de Tarifa Social
- Controle e Gestão dos Feriados
- Controle e Gestão de Autorização de doação Mensal
- Geração das informações gerenciais de cadastro
- Atualização de informações cadastrais via coletor de dados
- Transmissão de dados cadastrais via gprs ou cabo conector
- Registro das alterações efetuadas

6.15. MÓDULO DE MICROMEDIÇÃO

Este módulo deverá tratar dos processos de coleta de dados em campo que permitam a automação das leituras e rotas dos fiscais de campo, viabilizando a utilização de coletores portáteis de dados (tipo Smartphone) com integração com o sistema de faturamento, através do envio e recebimento de arquivos.

Além da coleta de dados de consumo, o sistema irá ainda permitir: o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos; a emissão de alertas visuais ou sonoros nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão; o registro de ocorrências; e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, além de possibilitar o controle efetivo da produtividade dos leituristas. O sistema também efetuará o rateio de consumo para as ligações com medição individualizada.

Este módulo também é responsável por todas as rotinas de controle físico dos hidrômetros do SAEMA, compreendendo, entre outros, os seguintes elementos: controle do estoque e situação dos hidrômetros existentes; hidrômetros disponíveis para uso; hidrômetros desativados; hidrômetros em manutenção; histórico da vida útil do hidrômetro (data de aquisição, data de instalação/reinstalação, datas de aferições, motivos e resultados, banco de dados com os volumes medidos de cada hidrômetro durante toda sua vida útil, outras ocorrências etc.); e a possibilidade de cadastramento de hidrômetros novos por lotes.

6.15.1. O módulo de micromedição compreende as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema, por exemplo:

- Manutenção/Consulta ao Cadastro de Hidrômetros
- Atualizar conjunto de hidrômetros
- Gestão e Controle da Movimentação de Hidrômetros
- Movimentação de Hidrômetros em Lote
- Gestão e Controle do Roteiro
- Geração de Dados para Leitura por Rota
- Geração de TXT com Dados para leitura por Rota
- Consulta ao TXT com Dados para Leitura
- Registro das Leituras e Anormalidades via:
 - Arquivo
 - Coletor de dados (Smartphone), on line (tempo real) e off line
 - Telemetria
- Monitoramento das leituras Transmitidas
- Controle e Gestão das Leituras Coletadas via Telemetria
- Gestão e Controle de Contratos de Demanda
- Consistência das Leituras e Cálculo dos Consumos
- Controle e Gestão das Anormalidades de Leituras
- Manter Vínculos de Medição Individualizada
- Rateio de Consumo para as Ligações com Medição Individualizada
- Controle e Gestão das ligações com medição individualizada
- Análise das Exceções de Leituras e Consumos
- Controle e Gestão da Medição e Consumo
- Controle e Gestão da ação de Fiscalização
- Alteração de Dados para Faturamento
- Substituição de Consumos Anteriores
- Controle e Gestão das Ações de Substituição e Instalação de Hidrômetros

- Instalação e Substituição de Hidrômetros em Lote
- Integração com Sistemas de Telemetria
- Consultas
- Histórico de Medição e Consumo
- Histórico de Instalação de Hidrômetro
- Histórico de Medição Individualizada
- Histórico de Movimentação de Hidrômetro
- Histórico de Anormalidades de Leitura ou Hidrômetro
- Fiscalização e Confirmação de Dados Cadastrais no Processo de Leitura
- Registro de Imóveis não Cadastrados nas Rotas de Leitura
- Geração e Transmissão de Arquivo para Leitura, via GPRS ou Cabo Conector
- Geração e Controle de Faixas Falsas de Leitura
- Fiscalização, por amostragem, das leituras informadas
- Manutenção/Consulta para as seguintes tabelas:
- Marca Hidrômetro
- Capacidade Hidrômetro
- Diâmetro de Hidrômetro
- Local de Armazenagem de Hidrômetros
- Anormalidades de Leitura
- Anormalidades de Consumo
- Leituristas
- Registro de Alterações Efetuadas
- Geração das Informações Gerenciais de Micromedição
- Data de instalação de hidrômetros

Coleta de Dados: A coleta de dados dos Hidrômetros nos imóveis deverá ser através de Smartphone e Celulares com Sistema Android, 9.0 ou superior, bluetooth, GPS, Wifi, tela 5" ou superior, teclado *touchscreen*, aumentando a gama tecnológica e baixando o custo expressivamente em relação a outros coletores e tornando possível a troca de informação online via GPRS ou (tempo real) com a base de operação e *off line*. O

carregamento, a coleta e descarga de informações nos coletores devem ser realizadas por dados móveis, internet, rede local e USB.

6.16. MÓDULO DE LEITURA DE HIDROMÊTROS

Este módulo trata do processo de leitura, permitindo assim, o envio dos dados ao servidor principal do GSAN ou geração de arquivo de leitura para processamento no módulo principal de faturamento. O módulo deve rodar na tecnologia Android, possibilitando assim, redução de custos de equipamento para o SAEMA.

O sistema possui recursos que permitem a análise automática de consumo ou informação manual de anormalidades de leitura. Além de relatórios gerenciais que permitem acompanhamento das rotas em andamento e consultas que permitem localizar os imóveis de acordo com uma série de filtros.

Este módulo também é responsável pela emissão simultânea de avisos de débito, comunicados de retenção e notificação de impedimento de leitura (acima de 3 ocorrências).

6.16.1. O modulo de impressão simultânea compreende, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

Leitura e Impressão Simultânea de Faturas; Impressão de Avisos de Débito; Impressão de Comunicados de Retenção e demais comunicados que venham a ser necessários, conforme a necessidade da CONSTRATANTE; impressão de avisos de impedimento de leitura; Consulta de Imóveis; Relatórios Gerenciais; Envio de Imóveis Concluídos; Geração de Arquivo Completo de Rotas. A impressão será efetuada em impressora térmica portátil com conexão bluetooth. Mensagens impressas no corpo da fatura de acordo com a necessidade da autarquia, que também deverão ser incluídas nas faturas impressas internamente, em 2ª via de contas e emitidas pelo web site.

6.17. MÓDULO DE FATURAMENTO

Este módulo efetua os cálculos e a emissão das contas de consumo ou faturas de cobrança de cada período pré-definido, possibilitando ainda a revisão de erros localizados ou a reemissão

de contas revisadas. O módulo formata as contas para impressão local ou remota (ambiente de terceiros) e formulários pré-impressos. Gera ainda, relatórios de controle financeiro/contábil do faturamento do período por: gerencia regional; localidade; categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos (setores de abastecimento) e bacia de esgotamento. Este módulo também permite a impressão simultânea de conta no ato da leitura do hidrômetro.

6.17.1. O módulo de Faturamento compreende, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir o uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Controle e Gestão da Tabela de Tarifas
- Controle e Gestão de Rotas
- Controle e Gestão de Crédito a Realizar
- Controle e Gestão de Débito a Cobrar
- Controle e Gestão de Cronograma de Faturamento
- Comando de Atividade de Faturamento
- Controle e Gestão da Execução de Atividade de Faturamento
- Controle, gestão e Apresentação dos Dados relativos à Qualidade da Água
- Simulação de Faturamento de Grupo
- Gestão e Controle de Faturamento por Contrato de Demanda
- Controle e Gestão do Faturamento para Cortados
- Faturamento de Grupo
- Cálculo dos Valores de Água e Esgoto
- Simulação de Cálculo da Conta
- Comando de Mensagem da Conta
- Emissão das Contas e Boletos Bancários
- Controle e Gestão do processo de Emissão de Contas para Órgãos Públicos
- Gerar Txt para Impressão de Contas no Formato Braille
- Emissão de Faturas por Cliente Responsável
- Emissão de 2º Via de Conta na Internet

- Refaturamentos
- Inclusão de Conta
- Cancelamento de Conta
- Retificação de Conta
- Alteração de Vencimento
- Colocação de Conta em Revisão
- Retirada de Conta em Revisão
- Desfazer Retificação ou Cancelamento
- Manter Contas de um conjunto de imóveis
- Registro de Vencimento Alternativo
- Controle e Gestão do vencimento de Conta
- Geração dos Lançamentos Contábeis
- Comando de Situação Especial de Faturamento
- Contrato de Demanda
- Controle e Gestão de Guia de Pagamento
- Recebimento e Processamento do Arquivo de Leitura com Entrega Simultânea da Conta, on line (tempo real) e/ou off line,
- Controle dos Documentos não Entregue
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Situação de Faturamento
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Débito
- Controle e Gestão do Histórico do Faturamento
- Gestão e Controle do processo de Encerramento do Faturamento do Mês
- Gerar Resumo Faturamento
- Controle e Gestão de Prescrição de Débitos de Imóveis Públicos
- Controle e Gestão de O.S. Seletiva de anormalidade de Consumo
- Registro de Alterações Efetuadas
- Geração das Informações Gerenciais de Faturamento
- Cadastramento de índice de correção monetária mensal de faturas e parcelas

6.18. MÓDULO DE ARRECADAÇÃO

Este módulo destina-se ao controle da arrecadação das contas ou faturas emitidas, contemplando todas as particularidades associadas, tais como separação das receitas arrecadadas por período de referência; por estabelecimento arrecadador; gerência regional, localidade ou distrito, categoria de usuários, por tipo de serviço prestado, originárias de parcelamento de débitos, multas.

O sistema deve realizar o controle da arrecadação, incluindo: o recebimento dos dados enviados pelos agentes arrecadadores, por meio eletrônico e por registros magnéticos (discos); a captura pelo código de barras; pagamento via pix por QRCode; a digitação manual de entradas de pagamentos; baixa de depósito judiciais (via levantamento de depósitos judiciais); a seleção e a regularização das inconsistências de pagamentos; atualização diária das contas correntes dos usuários e emissão dos relatórios gerenciais financeiros e contábeis. Manter o registro atualizado das informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento; o estabelecimento que foi pago; valores recebidos por tipo de serviço e por período de referência do débito; valores recebidos relativos a parcelamentos de débitos, multas e outros encargos financeiros pertinentes; bem como deverá permitir identificar de maneira seletiva os usuários inadimplentes, permitindo a emissão dos avisos de débitos, segundo critérios pré-definidos de seleção.

Permitir a realização de acertos de divergências de pagamentos realizados na rede arrecadadora e que, por extravio de documentação, não foram atualizados na base de dados. Permitir a troca eletrônica de dados (EDI) com os agentes arrecadadores, para usuários com débito automático em conta e para controle de arrecadações realizadas.

6.18.1. O Módulo de Arrecadação compreende, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Inclusão/Manutenção dos Arrecadadores
- Registro dos Contratos dos Arrecadadores
- Controle dos Avisos Bancários
- Controle das Guias de Pagamentos e de Devoluções

- Registro do Movimento dos Arrecadadores
- Controle do Movimento de Débito Automático em Conta Corrente
- Acertos do Movimento dos Arrecadadores
- Fechamento dos Valores do Movimento dos Arrecadadores
- Encerramento da Arrecadação do Mês
- Geração dos Lançamentos Contábeis
- Controle de Pagamentos não Classificados
- Consulta aos Dados Diários de Arrecadação
- Controle por forma de Arrecadação
- Consulta ao Resumo da Arrecadação
- Geração de Relatório de Avisos Bancários por Conta Corrente
- Manutenção/Consulta para as seguintes Tabelas:
 - Banco
 - Agência Bancária
 - Conta Bancária
 - Contrato de Arrecadador
 - Registro de Alterações Efetuadas
 - Geração das Informações Gerenciais de Arrecadação
 - Localizador de documentos

6.19. MÓDULO DE COBRANÇA

Efetua a geração e o acompanhamento das ações que visam o recebimento de débitos, contemplando posições gerais sobre a dívida global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, baixas por cancelamento de débitos, ajustes contábeis.

Permite o pleno controle e gerenciamento de programa de corte/supressão de fornecimento de água por inadimplência, incluindo a emissão de avisos e ordens de serviços de cortes e de religações, controle de ligações cortadas e não reabilitadas.

Envio de clientes devedores, conforme critérios definidos, para negativação junto ao SPC – Serviço de Proteção ao Crédito e ao Serasa, como também a retirada de clientes com débitos negociados ou pagos, possibilitando o acompanhamento de todo o ciclo do processo de negativação e o acompanhamento dos resultados através de consultas e relatórios.

6.19.1. O Módulo de Cobrança compreenderá, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Inclusão/Manutenção dos Cronogramas de Cobrança
- Geração e Emissão Seletiva de Ordens de Serviços de Ações de Cobrança
- Controle e Gestão dos Ciclos de Ações de Cobrança
- Geração e Emissão Seletiva de Ordens de Serviços de ações de Cobrança
- Demonstrativo de Resultados das Ações de Cobrança
- Controle e Gestão dos Parcelamentos de Débitos
- Controle e Gestão dos Parcelamentos de Débitos por Cliente
- Geração e Emissão do Contrato de Parcelamento de Débitos
- Acompanhamento dos Recebimentos Relativos aos Parcelamentos de Débitos
- Controle e Gestão de Cobrança de Recebimentos de Entrada de Parcelamento
- Desfazer Parcelamento de Débitos, de forma unitária (por matrícula), ou em lote, com filtros personalizados, por data de vencimento, por quantidade de parcelas vencidas, por dias de atraso, etc.
- Gera e Emitir Extrato de Parcelamento de Débito por Cliente
- Controle e emissão dos Avisos, Ordens de Cobrança e Fiscalizações de Cronograma ou Eventual
- Consulta de Débitos
- Geração de Relatório de Débitos (por período, por vencimento, por referência, por tipo, por valor, por status, etc)
- Controle de Débito Automático
- Geração e Emissão de Extrato de Débito
- Geração Automática de Acréscimo por Impontualidade

- Controle dos Recebimentos dos Documentos de Cobrança
- Comando da Situação de Cobrança
- Controle e Gestão de Situação Especial de Cobrança
- Controle e Gestão das Resoluções de Diretoria Relativas a Ações de Cobrança
- Controle da Cobrança Judicial/Administrativa
- Controle e Gestão de Execução de Serviços de Cobrança Terceirizada
- Transferência de Débito entre Clientes
- Inclusão/Exclusão de Crédito a Realizar
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Advogado
- Inclusão/manutenção da Tabela de Tipo de Crédito
- Geração Seletiva de Comandos de Negativação de Clientes
- Controle e Gestão de Negativação de Clientes Devedores
- Exclusão da Negativação de Cliente com Débitos Negociados ou Pagos
- Registro de Alterações Efetuadas
- Geração das Informações Gerenciais de Cobrança

6.20. MÓDULO NEGATIVADOR (SPC / SERASA e CARTÓRIOS DE PROTESTO)

Este módulo compreende o envio de clientes devedores, conforme critérios definidos, para negativação, junto ao SPC – Serviço de Proteção ao Crédito, ao Serasa, SCPC ou outras empresas que prestem serviço de negativação, e junto aos Cartórios de Protestos de Títulos de Araras, como também a retirada de clientes com débitos negociados ou pagos, possibilitando o acompanhamento de todo o ciclo do processo de negativação e protesto e o acompanhamento dos resultados através de consultas e relatórios.

Esse módulo deverá possibilitar a interligação eletrônica do sistema GSAN direto com o sistema responsável pela negativação e com o sistema dos Tabelionatos de Protestos (simultânea), de acordo com os requisitos e parâmetros previstos nos convênios e contratos firmados ou a serem firmados.

A integração com o sistema jurídico poderá ser realizada por arquivo TXT, CSV, View/Tabelas, XML, API, SFTP e/ou webservice, com comandos e layouts a serem estabelecidos pela autarquia;

A integração será coordenada pela autarquia contratante, com participação, orientação, acompanhamento e execução da contratada;

O sistema contratado deverá ser totalmente integrado com o sistema de negativação/protesto, de modo que todas as informações financeiras e cadastrais necessárias à negativação/protesto, ao registro do retorno e à sua baixa, possam ser compartilhadas entre os sistemas;

O sistema deverá ter ferramenta que viabilize a negativação de responsável pelo parcelamento e de co-responsáveis;

O sistema deverá importar, para registrar em cada uma das dívidas, a resposta a respeito da negativação/protesto;

A quitação/parcelamento de débitos, que conte com negativação/protesto, deverá ser gerar, de maneira imediata e automática, arquivo de compartilhamento para que o sistema de negativação/protesto localize e dê baixa nas indicações;

O sistema deverá permitir a importação/exportação de dados cadastrais relevantes, como CPF, endereço, e-mail, telefone, óbito;

O compartilhamento e atualização das informações serão realizados em periodicidade a ser estabelecida pela autarquia contratante;

Este módulo deverá permitir a execução das tarefas de maneira individual e/ou em lote, manual e/ou automática.

Havendo alteração de sistemas já integrados, deverá ser promovida a integração com o novo sistema, sem custos para a autarquia.

Esse módulo deverá auxiliar na diminuição dos números de inadimplência, proporcionando resultados proveitosos para recuperação de créditos provenientes de débitos não quitados.

Este módulo passou a ser necessário tendo em vista o Tema 1184 do STF, acompanhado da Resolução 547 do CNJ e Provimento CSM 2738/24 do TJ/SP.

6.20.1. O Módulo de Negativação, compreenderá, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a cumprir os requisitos do convênio e do contrato (firmados ou a firmar) e permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Inclusão/Manutenção/Consulta dos Comandos/Critérios de Negativação (Empresas Negativadoras e Cartórios de Protesto);
- Inclusão/Manutenção do Contrato de Negativador;
- Inclusão/Manutenção do Negativado;
- Exclusão do Negativado;
- Inclusão/Manutenção do Motivo de Exclusão de um Cliente Negativado com o Negativador;
- Inclusão/Manutenção do Motivo de Retorno de Registro não Aceito com o Negativador;
- Inclusão/Manutenção dos Tipos de Registros Aceitos pelo Negativador;
- Registrar o movimento de Arquivo de Retorno do Negativador, para fins de controle e de emissão de CDA;

Geração de Relatórios de Negativações (por valor, por período, por cliente, por dívidas, por período, com dívidas parceladas, por dívidas pagas, excluídos por irregularidade, etc)

6.21. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO COM GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A estrutura de funcionamento deste módulo estabelece uma integração “on-line” do centro operacional com os serviços de Atendimento a Usuários, possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contempla todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: a abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefônico); a programação;

emissão, baixa das ordens de serviços executados; e a geração de relatórios operacionais e gerenciais.

6.21.1. O sistema informatizado deve disponibilizar, no mínimo, as opções de trabalho que possibilitem:

- Abrir registros de atendimento e gerar ordens de serviço para as diversas áreas internas e externas;
- Possibilitar a abertura de registros de atendimento via microcoletor portátil;
- Direcionar as ordens de serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos, etc);
- Gerar ordens de serviços complementares (tipo: recomposição de pavimento, retirada de entulho, etc) vinculadas às ordens de serviços principais;
- Realizar pesquisa de identificação do usuário através do código do logradouro, do número da matrícula, do nome da rua ou do usuário, CPF/CNPJ;
- Realizar pesquisa cadastral dos usuários;
- Consultar status da ordem de serviço: pendente, em aberto ou executada;
- Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando serviços;
- Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada, em campo durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel;
- Cancelar ordens de serviço, por diversos motivos;
- Programar automaticamente os serviços, segundo prazos e prioridades estabelecidas;
- Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados;
- Imprimir as ordens de serviços programadas para execução;
- Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços – horas/equipe, horas/equipamentos, matérias consumidos, etc;
- Baixar as ordens de serviços executadas por qualquer equipe ou área;
- Calcular os custos diretos de cada serviço executado;

- Controlar os materiais aplicados por equipe;
- Gerar os arquivos de intercomunicação de dados com o sistema contábil;
- Permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

Dentre as principais funções de trabalho requeridas do Sistema, destacam-se e merecem maior detalhamento as seguintes:

a) Programação de Serviços

Esta opção permitirá aos responsáveis pela programação de serviços em cada área, distribuir, automaticamente, os serviços em aberto entre as equipes disponíveis. Gerar, ainda, os dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, por tipo de equipe, distribuição dos serviços de acordo com os prazos previstos, carga horária necessária para a execução e os serviços atrasados e seus respectivos motivos. Concluídos os trabalhos de programação, o sistema deverá admitir instantaneamente a impressão das ordens de serviços programadas, para distribuição entre as equipes disponíveis no dia.

b) Consulta a Situação da Ordem de Serviço

Esta opção de trabalho deverá permitir que, através de parâmetros previamente selecionados, seja possível pesquisar a situação de execução das Ordens de Serviço, do tipo:

c) Solicitação de Serviço a Executar

Ordem de serviço programada para execução, ordem de serviço pendente e ainda não programada para execução, ordem de serviço executada e não baixada, ordem de serviço pendente com prazo de execução vencido ou com prazo de execução prorrogado;

d) Solicitação de Serviço Programada

Ordem de serviço programada, mas pendente de execução; Solicitação de Serviço com Prazo Vencido – ordem de serviço pendente em atraso, ou seja, cujo prazo de execução não foi cumprido e também não foi prorrogado;

e) Solicitação de Serviço Prorrogada

Ordem de serviço pendente, que por algum motivo teve o seu prazo de execução dilatado.

f) Emissão dos Relatórios do Sistema

O sistema permitirá que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos seguintes relatórios:

1. Relação de serviços a executar por data prevista na programação (cronograma de execução) e por data de abertura da ordem de serviço;
2. Relação de serviços executados em determinada data ou período e por equipe;
3. Relação de serviços com prazos de execução vencidos até o dia ou até determinada data;
4. Relação de materiais aplicados por tipo, por dia, mês, e por equipe, ou pelo conjunto das equipes;
5. Relatório de desempenho operacional das equipes;
6. Relação de serviços previstos para execução no dia por equipe.

6.21.2. O Módulo de Atendimento ao Público compreenderá, por exemplo, as seguintes funcionalidades, no mínimo, podendo ser o mesmo melhorado, de modo a permitir um uso mais eficiente, racional e completo do sistema:

- Inclusão, Manutenção e Consulta dos Registros de Atendimento (RA)
- Controle de Registros de Atendimento
- Controle de Tramitação de Registro de Atendimento
- Controle de Reiteração de Registro de Atendimento
- Liberação de Registro de Atendimento
- Encerramento de Registro de Atendimento
- Controle de Reativação de Registro de Atendimento
- Geração e Controle de Numeração de Registro de Atendimento Manual
- Geração de Ordem de Serviço
- Controle e Gestão da Programação de execução das Ordens de Serviço

- Controle e Definição do Roteiro de Programação de Execução de Serviços
- Controle e Gestão das equipes executoras de serviços
- Controle, Gestão e Acompanhamento de execução de Ordem de Serviços
- Controle de Utilização de Material na execução de Serviço
- Controle da Programação e de Suspensão de Abastecimento
- Encerramento de Ordem de Serviço
- Impressão de Ordem de Serviço
- Geração e Emissão de Ordens de Serviços Seletivas
- Controle e Gestão de Ordens de Serviços Pendentes
- Acompanhamento dos Processos Gerados pela Agência Reguladora
- Consultar Histórico de RA
- Emissão de Segunda de Conta sem Cobrança de Taxa
- Geração, Emissão e Controle de Ordens de Serviços de Fiscalização
- Geração e Emissão de Certidão Negativa
- Geração e Emissão de Certidão Negativa por Cliente
- Geração e Emissão de Contrato de Prestação de Serviço
- Geração e Controle de Ordens de Serviços de Repavimentação
- Controle de Utilização de Equipamentos Especiais na Execução de Ordens de Serviços
- Solicitações de Serviços e Reclamações através de Postos Remotos Interligados com a Central.
- Acompanhamento das Solicitações e Reclamações diretamente pelos Portais Internet das Instituições Usuárias dos Sistemas.
- Controle das Vistorias Externas
- Geração de Boletim de Medição
- Registrar Pesquisa de Satisfação
- Geração das Informações Gerenciais de Atendimento ao Público
- Registro de Alterações Efetuadas
- Geração das Informações Gerenciais de Cobrança
- Serviços - Via Internet

- Segunda Via de Conta
- Declaração Anual de Quitação de Débito
- Recebimento de Fatura por e-mail
- Consultar Pagamento
- Consultar Histórico de Consumo
- Alterar Vencimento de Conta
- Unificação de clientes (para clientes com mais de um cadastro)
- Alteração da titularidade de faturas/guias/taxas, de forma retroativa, por cliente.
- Emissão de senhas de atendimento, por categoria (presencial/preferencial/outros), integrado ao sistema de guichês por atendente, com filtragem e triagem inteligente, conforme demanda.

6.22. MÓDULO DE SEGURANÇA

Também é indispensável a existência do Módulo de Segurança com a garantia de que todas as operações realizadas pelos usuários sejam gravadas em um log, que possibilite a realização de auditorias e identificação de irregularidades. Bem como forneça um controle de acesso às funções do sistema restringindo os acessos ao grupo ou a um usuário específico, permitindo tratar permissões especiais individualmente.

O registro das atividades em log, deve estar disponível a determinados usuários, previamente cadastrados com este acesso. No log de gerenciamento, toda e qualquer alteração deve ficar registrada, mesmo a simples alteração de uma letra em um nome de um cadastro de cliente. As alterações devem permitir o filtro por matrícula, por usuário, ou por tipo de alteração, permitindo também a geração de um relatório com o resultado da pesquisa.

O resultado da pesquisa, deve incluir, nome do usuário, data, hora exata, e tipo da alteração ou inclusão, situação anterior e situação posterior à alteração, IP do local, e nome do computador (máquina) registrada na rede.

6.22.1. O Módulo de Segurança deverá possuir as seguintes funcionalidades

- Controle e Gestão de Usuários
- Controle e Gestão de Tipos de Usuários

- Controle e Gestão de Senhas de Usuários
- Alteração de Senhas do Usuário pelo Login
- Controle e Gestão de Acessos
- Controle e Gestão de Grupo de Acessos
- Controle e Gestão de Permissões Especiais
- Controle e Gestão de Restrições de acesso
- Controle e Gestão de Funcionalidades Monitoradas
- Controle e Gestão de Acesso a Funcionalidades
- Controle e Gestão de Dependência de Funcionalidades
- Controle e Gestão de Operações Monitoradas
- Controle e Gestão de Tipos de Alterações Monitoradas

6.23. MÓDULO RELATÓRIOS

Contempla um conjunto de relatórios que visa atender as demandas de informações do SAEMA, sendo eles:

- Relatório de Imóveis
- Relatório de Economias dos Imóveis
- Relatório de Economias (ligações)
- Relatório de Economias (característica)
- Relatório de Economias (Faturamento)
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (clientes)
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (ligações)
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (característica)
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (faturamento)
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (tarifa)
- Relatório de Clientes
- Resumo de Ligações e Economias
- Resumo de Anormalidades

- Relatório de Acompanhamento do faturamento
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (clientes)
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (ligações)
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (característica)
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (faturamento)
- Resumo do Faturamento
- Resumo das Situações Especiais de Faturamento
- Resumo da Análise do Faturamento
- Relação de Débitos
- Relação de Débitos (Clientes)
- Relação de Débitos (Ligações)
- Relação de Débitos (Característica)
- Relação de Débitos (Faturamento)
- Resumo da Pendência
- Resumo das Situações Especiais de Cobrança
- Resumo da Arrecadação
- Quadro Comparativo do Faturamento, Arrecadação e Pendência
- Resumo das Ações de Cobrança
- Relatório de Acompanhamento de Execução de Ordem de Serviço
- Relatório de Gestão do Registro de Atendimento
- Relatório de Contas Emitidas
- Relatório de Mapa Controle de Contas
- Mapa de Controle das Contas Emitidas
- Resumo Contas Emitidas por Local no Grupo
- Acompanhamento do Movimento dos Arrecadadores
- Relatório Analítico do Faturamento
- Resumo de Leitura e Anormalidade
- Relatório de Leituras e Anormalidades Informadas

- Relatório Boletim de Cadastro
- Relação de Parcelamento
- Relatório de Histograma de Água por Ligação
- Relatório de Clientes Especiais
- Relatório de Imóveis por Endereço
- Relatório de Histograma de Água por Economia
- Relatório de Acompanhamento de Movimentos de Arrecadadores por NSA
- Relatório de Cadastro de Consumidores por Inscrição
- Relatório Resumo de Devedores Duvidosos
- Relatório de Dados para Leitura
- Relatório de Volumes Faturados
- Relatório de Contas em Revisão
- Relatório de Anormalidades por Imóvel
- Relação dos Índices de Acréscimos de Impontualidade
- Relatório de Histograma de Esgoto por Ligação
- Relatório de Histograma de Esgoto por Economia
- Relatório Acompanhamento O.S. de Hidrômetro
- Relatório de Imóveis por Situação da Ligação de Água
- Relatório de Imóveis com Faturas em Aberto
- Relatório da Evolução do Contas a Receber Contábil
- Relatório de Imóveis por Consumo Médio
- Relatório do Saldo do Contas à Receber Contábil
- Relatório de Imóveis com os Últimos Consumos de Água
- Quadro de Metas Acumulado
- Relatório de Contas em Aberto
- Relatório de Imóveis por Tipo de Consumo
- Relatório de Imóveis Ativos e não Medidos
- Relatório Ordem de Fiscalização

- Relatório de Imóveis com Faturas Recentes em Dia
- Comparativo do Faturamento e Arrecadação
- Relatório de Quadro Metas Exercício
- Relatório de Contas Baixadas Contabilmente
- Relatório Boletim de Ordens de Serviços Concluídas
- Relatório Contas Canceladas ou Retificadas
- Relatório de Dados para Leitura
- Relatório Resumo de Solicitações de RA por Unidade
- Relatório dos Parâmetros Contábeis
- Relatório de Volumes Consumidos não Faturados
- Relatório de Análise da Arrecadação
- Relatório de Análise dos Avisos Bancários
- Relatório Avisos Bancários por Conta Corrente
- Arrecadação das Multas de Autos de Infração
- Faturas Agrupadas
- Relatório de Gestão de Solicitações de RA por Chefia
- Relatório de Rotas Online
- Relatório Análise Imóvel Corporativo e Grande
- Relatório de Pagamentos de Contas - Cobrança
- Relatório de Guia de Pagamentos em Atraso
- Relatório de Imóveis com Acordo
- Relatório Resumo de Distrito Operacional
- Relatório de Impostos por Cliente Responsável
- Relatório das Supressões, Religações e Restabelecimentos
- Relatório de Juros, Multas e Débitos Cancelados
- Relatório de Acompanhamento de Leiturista
- Relatório de Anormalidade de Leitura por Período
- Relatório de Pagamento Entidades Beneficentes

- Relatório de Imóveis em Programas Especiais
- Relatório Documentos a Receber
- Relatório de Boletim de Cadastro Individual
- Relatório Resumo Receita Sintético
- Resumo Ligações Economias por Ano
- Relatório de Notificação de Débito - Impressão Simultânea
- Resumo Leitura Anormalidade Informada
- Relatório de Funcionalidades e Operações por Grupo
- Relatório de Acessos por Usuário
- Relatório Boletim de Medição
- Relatório de Fiscalização de Leituras e Anormalidades
- Relatório de Logradouros por Município
- Relatório de Acompanhamento de RA Encerrada / em Aberto
- Relatório de Atualização Cadastral - Via Internet
- Relatório de Solicitação Acesso
- Relatório de Boletim de Custo de Repavimentação - por Pavimento
- Relatório de Imóveis com Alteração de Inscrição
- Relatório de Religação de Clientes Inadimplentes
- Relatório de Alterações de CPF/CNPJ
- Relatório de Devolução de Pagamentos em Duplicidade
- Relatório de Analise de Perdas com Credito
- Relatório de O.S. executadas
- Relatório de Acesso ao SPC
- Relatório OS Situação
- Relatório Acompanhamento Boletim Medição
- Relatório de Imóveis com Doações
- Pesquisa do Questionário de Satisfação do Cliente
- Relatórios das Multas de Auto de Infração Pendentes

- Relatório de Transferências de Pagamentos
- Relatório de Documentos não Aceitos
- Resumo da Análise de Faturamento;
- Boletim de Medição de Contratos;
- Relatório de Contas não Impressas;
- Relatório Quantidade de Acessos Loja Virtual;
- Relatório de Imóveis com Rateio Negativo;
- Relatório da Pesquisa de Satisfação da Loja.
- Relatório de Inadimplência (Por referência e por intervalo de referências)
- Relatório contendo número de ligações e economias totais e ativas de água e esgoto – por categoria e por grupo;
- Relatório de macromedidores informando volumes e valores faturados, bem como matrículas vinculadas aos mesmos;
- Relatório de consumidores contendo filtros por faixas de consumo e intervalos de referências, informando matrículas, volumes faturados, categoria e grupo do imóvel;
- Relatório de pagamentos com filtros, para período e tipo de dívida (normal, dívida ativa e execução fiscal), informando matrículas e valores (sintético ou analítico);
- Relatório de pagamentos de parcelamentos com filtros para período e tipo de parcelamento (RD), informando matrículas e valores (sintéticos e analítico);
- Relatório informativo de quantidade e valores de parcelas pendentes e parcelas pagas;

Quaisquer tipos de relatórios, que se julguem necessários, acima descritos ou não, poderão ser solicitados, avulsamente ou não, à empresa, e se for julgado necessária a emissão constante do mesmo, deverá ser desenvolvido, sem ônus a contratante, o dispositivo no sistema, a fim de emitir tal relatório. Compreende-se por relatório, o filtro e emissão em planilha específica, dos dados solicitados ao sistema, dados estes que já constam no próprio sistema, e que apenas desejamos ou necessitamos ver filtrados e expressos pormenorizadamente em planilha específica, para fins de gerenciamento da Autarquia, ou para atendimento a pedidos da Administração Municipal e outros órgãos de regulação, ou de auditoria, ou ainda, governamentais.

6.24. MOBILE OS

Este Módulo tratará do processo de informatização operacional das equipes executoras das ordens de serviços permitindo assim o envio dos dados ao servidor principal do GSAN. O módulo deverá rodar na tecnologia Android.

O Mobile OS compreende as seguintes funcionalidades:

- a) Receber a ordem de serviço em campo;
- b) Execução de Ordens de Serviço em Campo;
- c) Informar Dados dos Serviços Executados;
- d) Coletar informações Geográficas do Local de Execução do Serviço;
- e) Finalizar ordens de Serviço;
- f) Registro de Fotos das Ordens Executadas;
- g) Permitir a inclusão de materiais utilizados nos serviços;
- h) Abrir as avulsas em campo;
- i) Transmissão de Envio e Recebimento Automática utilizando-se de Webservices específicos;
- j) Permitir alteração da sequência das ordens de serviços por equipe;

O sistema deverá possuir recursos que permitem a finalização automática das ordens de serviço, já integrando as operações comerciais (instalação hidrômetro, ligação, corte), gerando débitos e finalizando registros de atendimento.

O aplicativo MobileOS para Android é responsável pelo controle e acompanhamento da execução das Ordens de Serviços em campo. A partir desse aplicativo, é possível ir a campo com todas as informações referente aos serviços que serão executados sem a necessidade de papel.

Na versão para dispositivo móvel do MobileOS o usuário poderá controlar todas as etapas de execução de uma Ordem de Serviço. Tempo de execução do serviço, material que foi utilizado em campo, valas, dados da rede são alguns das informações que podem ser coletadas utilizando-se de um dispositivo móvel com sistema operacional Android.

6.24.1. Os principais serviços que são contemplados pelo MobileOS for Android são:

- ✓ Serviços relacionadas à Manutenção de Rede ou Ramal;
- ✓ Serviços relacionados ao Corte ou Supressão;

- ✓ Serviços relacionados à Ligação Nova;
- ✓ Serviços relacionados à Instalação de Hidrômetro;
- ✓ Serviços relacionados à Substituição de Hidrômetro.

O software é integrado com o sistema GSAN via Webservice ou via arquivo texto.

Possui a funcionalidade checklist, que permite que o usuário faça a vistoria no veículo que irá a campo. A partir do aplicativo, o usuário poderá informar a KM que está saindo, o estado do veículo como por exemplo: nível de combustível, nível de óleo etc.

Através da funcionalidade interrupção é possível que a equipe de campo possa informar as interrupções que houveram durante sua jornada de trabalho. Exemplo disso: defeito no veículo, aguardando material entre outros.

6.25. MÓDULO DE RECEBIMENTO VIA CARTÃO DÉBITO/CRÉDITO VISTA/CRÉDITO A PRAZO

Este módulo destina-se ao controle de recebimento e arrecadação de taxas e tarifas (faturas, guias de pagamento, parcelamentos, débitos e serviços) e ordens de corte emitidas pelo SAEMA

Deverá englobar recursos para controle de recebimento de pagamentos via integração com sistema de cartões de crédito/débito, transação com as principais bandeiras do mercado, autorização de transações e impressão de comprovante de pagamento conforme padrão TEF. Deverá fornecer webservices para acesso em tempo real via POS (*Point of Sale*) e MPOS (*Mobile Pont of Sale*), para que os mesmos possam listar os débitos ou parcelamentos em aberto, sem necessidade de consulta no GSAN nos pontos atendimento (ou agentes de campo) a valores a serem pagos, permitindo que a consulta seja feita através da matrícula e CPF no próprio equipamento.

6.25.1. O módulo deverá conter no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Pagamento fatura;
- b) Pagamento Parcelamento;
- c) Pagamento Ordem de Corte;
- d) Pagamento Guia;
- e) Pagamento Débito;

- f) Pagamento Serviço;
- g) Abertura de Ordem de Serviço;
- h) Estorno Fatura;
- i) Estorno Parcelamento;
- j) Estorno Ordem de Corte;
- k) Estorno Guia;
- l) Estorno Débito;
- m) Estorno Serviço.

6.26. MÓDULO DÍVIDA ATIVA E EXECUÇÃO FISCAL

O Os Módulos de Dívida Ativa E Execução Fiscal deverão compreender, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- ✓ O sistema deverá ter a opção de inscrição individual e em lote de contas em dívida ativa, permitindo a seleção das contas desejadas, por meio de filtros.
- ✓ Permitir a geração do livro de dívida com as informações das contas inscritas, determinando número de livro, quantidade de páginas por livro, página inicial e demais informações pertinentes ao livro.
- ✓ O sistema deverá permitir a seleção de contribuintes em debito, individual ou coletivamente, para emissão das notificações de dívida ativa.
- ✓ As notificações de dívida ativa poderão ser geradas com código de barras para pagamento, efetuando para este fim o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- ✓ As notificações poderão ser geradas em conjunto com a Leitura e Impressão Simultânea de Faturas;
- ✓ O sistema deverá registrar individualmente as notificações enviadas, em cada dívida, para fins de controle e de emissão de CDA;
- ✓ O sistema deverá permitir a manutenção das notificações emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- ✓ Separação da Receita de Dívida Ativa na Contabilidade.

- ✓ Permitir emissão de carnês de pagamento, onde deverão constar todas as características do debito, dados do consumidor, o valor inscrito em dívida ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios estabelecidos pelo órgão.
- ✓ O sistema deve permitir a geração de carnês em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada.
- ✓ Sistema deverá permitir a inclusão do carnê de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão.
- ✓ Deverá haver opção para atualização das parcelas dos carnês através de índice específica, efetuando a alteração dos valores das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para entrega aos consumidores.
- ✓ Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento em carnês de contas inscritas e não inscritas. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente.
- ✓ Possuir rotina configurável de Parcelamento de Dívida Ativa: Podendo parcelar várias receitas, parcelar outros parcelamentos em aberto; Dívidas executadas; Dívidas Protestadas; Conceder descontos legais através de fórmulas configuráveis; Determinar valor mínimo por parcela; Cobranças de taxas de parcelamento.
- ✓ O sistema deverá registrar individualmente os parcelamentos realizados, em cada dívida, para fins de controle e de emissão de CDA;
- ✓ Possuir meios para identificação de maneira automática dos parcelamentos em atraso, podendo selecionar o número de parcelas atrasadas que se deseja filtrar, para que seja procedido o cancelamento do parcelamento de acordo com o que prevê a legislação municipal;
- ✓ Possibilitar emitir o termo de parcelamento de dívidas ativas e os lançamentos do exercício, permitindo constar no documento, a quantidade de parcelas, valores do tributo, correção, juros, multa, taxas, vencimentos e composição das dívidas que compõem o parcelamento.
- ✓ Permitir emissão de extratos da dívida, onde deverão constar todas as características do debito e dados do consumidor;
- ✓ O sistema deverá promover as atualizações dos valores originais, conforme critérios

estabelecidos pelo órgão e deverá permitir a realização de atualização para determinado período, permitindo verificar a situação de forma retroativa;

✓ Permitir a emissão da certidão positiva, negativa e positiva com efeito negativa, para diversas finalidades (configuráveis) para imóveis ou contribuintes, verificando os débitos eventualmente existentes de todas as receitas.

✓ O sistema deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petições de acordo com os dados, modelos e anexos estabelecidos pelo órgão. Na emissão de certidão, o sistema deverá automaticamente efetuar o bloqueio das contas.

✓ O sistema deverá ter ferramenta que viabilize a emissão de CDA com inclusão do responsável pelo parcelamento e de co-responsáveis;

✓ O sistema deverá ter ferramenta que viabilize o agrupamento de CDAs de um mesmo devedor;

✓ O sistema deverá permitir a emissão de CDA retificadora;

✓ O sistema deverá ser integrado ao software jurídico responsável pelo ajuizamento e peticionamento dos processos de execução fiscal, junto ao TJ/SP;

✓ A integração com o sistema jurídico poderá ser realizada por arquivo TXT, CSV, View/Tabelas, XML, API, SFTP e/ou webservice, com comandos e layouts a serem estabelecidos pela autarquia;

✓ A integração será coordenada pela autarquia contratante, com participação, orientação, acompanhamento e execução da contratada;

✓ O sistema contratado deverá ser totalmente integrado com o sistema jurídico, de modo que todas as informações financeiras e cadastrais necessárias à formatação das CDAs e à realização de petições sejam devidamente compartilhadas;

✓ O compartilhamento das informações poderá ser individual e em lote e permitir a seleção das contas desejadas, por meio de filtros.

✓ O compartilhamento será também promovido para que o sistema jurídico possa realizar a gestão da cobrança de débitos (notificação, protesto, negativação, etc);

- ✓ A realização e o cancelamento de acordos de parcelamentos, bem como a quitação de débitos que contam com execução fiscal, deverão gerar, de maneira imediata e automática, arquivo de compartilhamento para que o sistema jurídico possa elaborar e encaminhar a petição correspondente;
- ✓ O sistema deverá importar do software jurídico, para registrar em cada umas das dívidas, a informação a respeito do ajuizamento da ação de execução fiscal;
- ✓ Além de informações financeiras relevantes, como pagamento, parcelamento, cancelamento de parcelamento, extrato de dívida, ajuizamento e atos processuais das ações de execução, o sistema deverá permitir a importação/exportação de dados relevantes, como CPF, CNPJ, endereço, e-mail, telefone, óbito;
- ✓ O compartilhamento e atualização das informações serão realizados em periodicidade a ser estabelecida pela autarquia contratante;
- ✓ Este módulo deverá permitir a execução das tarefas de maneira individual e/ou em lote, manual e/ou automática.
- ✓ Havendo alteração do sistema jurídico já integrado, deverá ser promovida a integração com o novo sistema, sem custos para a autarquia;
- ✓ O sistema deverá ter ícone simplificado para suspensão e cancelamento de inscrições em dívida ativa e para cancelamento de execuções fiscais, com separação e registro do motivo;
- ✓ Possuir rotinas de movimentações e alterações de dívidas (anistias, prescrições, cancelamentos, estornos etc.).
- ✓ Possuir opção para verificar os históricos das alterações cadastrais efetuadas por determinados usuários, por data ou por processo de alteração, diretamente no sistema.
- ✓ Cancelada a inscrição e a execução, deverá ser possível reexecutar essas tarefas para as mesmas dívidas;
- ✓ Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em dívida ativa, notificada, protestada e em execução fiscal.
- ✓ Deverá ter opção de geração de arquivo e emissão de relatórios com a finalidade de promover o controle da dívida e da cobrança (relatórios de débitos vencidos no exercício, em

dívida ativa, notificados, Negativados, Executados, parcelados, pagos, por valor, por período, por contribuinte, etc; relatório de execuções fiscais em andamento, extintas, com débitos parcelados, pagas, por período, por valor, por contribuinte, etc)

✓ O sistema deverá permitir o acompanhamento mensal do saldo de dívida ativa. Deverá informar a composição dos valores mensais inscritos em dívida ativa, tais como: cancelamentos, inscrições, parcelamentos, reabertura de contas, receita e demais informações referentes a movimentação para o acompanhamento do saldo da dívida ativa, o sistema deverá controlar automaticamente as datas de fechamento de cada mês. Este procedimento tem a finalidade de evitar a repetição de informações em função do eventual informe incorreto da data de fechamento mensal. Deverá também, apurar o saldo da dívida ativa, comparando-o com o saldo atualmente registrado no sistema, para que possa gerenciar quaisquer diferenças encontradas.

✓ Os valores que compõem o saldo da dívida ativa deverão estar contidos em relatório analítico, a fim de que seja possível o acompanhamento da movimentação da dívida ativa realizada.

✓ As informações referentes a todos os eventos gerados na dívida ativa, tais como, inclusão, cancelamentos e outros, deverão ser “congeladas”, sendo possível a emissão de um relatório ou geração de uma consulta que demonstre entre duas datas quaisquer:

- a) Saldo inicial (saldo na data inicial informada);
- b) Somatório de acréscimos e diminuições geradas durante o intervalo informado;
- c) Saldo final (saldo na data final informada)

6.27. BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Disponibilidade de ferramentas de BI (Relatórios Inteligentes) A contratada deverá disponibilizar ferramenta para geração de relatórios dinâmicos e personalizados pelo próprio usuário através de navegadores de internet, sem a necessidade de instalação de arquivos ou executáveis no computador do usuário. A ferramenta disponibilizada deve permitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

1. Relatório estatístico por bairro, consumo e valor arrecadado.

2. Relatório estatístico por grupo, consumo e valor arrecadado.
3. Relatório de Evolução de consumo e Faturamento.
4. Relatório de Tipos de Atendimentos com quantitativos de contas.
5. Relatório de Tipo de receita
6. Relatório de Análise de inadimplência, dias de atraso, quantidade de contas.
7. Relatório de Arrecadação por banco, período e valor.

A solução deve possuir funcionalidade de geração de relatórios dinâmicos, onde o usuário possa visualmente arrastar colunas de forma a incluir e/ou excluir colunas; possibilitar acrescentar ou remover filtros; possibilitar ao usuário realizar agrupamentos; salvar as configurações do relatório para abrir posteriormente; exportar os relatórios para *Excel* ou pdf; etc.

6.28. TOTEM DE AUTO ATENDIMENTO

- ✓ Consulta de Faturas em Aberto.
- ✓ Listar todas as faturas em aberto do cliente com informações da data de vencimento e Valor.
- ✓ Consulta de Faturas Pagas.
- ✓ Listar todas as faturas pagas do cliente, exibindo informações da data de pagamento e Valor.
- ✓ Consulta de Histórico de Consumo.
- ✓ Listar o histórico de consumo dos imóveis, exibindo informações do ano/mês de referência e consumo.
- ✓ Contrato de Ligação de Água.
- ✓ Permitir a impressão do contrato de ligação de água da matrícula.
- ✓ Endereço de Entrega.
- ✓ Exibir endereço de entrega das faturas.
- ✓ Geração de OS de Entupimento de Esgoto.
- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de entupimento de esgoto.
- ✓ Geração de OS de Falta de Água.

- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de falta de água.
- ✓ Impressão de Segunda Via.
- ✓ Permitir que o cliente faça a impressão da segunda via da conta, guias e parcelas;
- ✓ Previsão de Próxima Leitura.
- ✓ Permitir que o cliente visualize informações da próxima leitura.
- ✓ Qualidade da Água.
- ✓ Permitir que o cliente visualize informações da qualidade da água. As mesmas que são exibidas nas faturas.
- ✓ Geração de OS de Tapa Buraco.
- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de tapa buraco.
- ✓ Geração de OS de Troca de Registro de Cavalete.
- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de troca de registro de cavalete.
- ✓ Geração de OS de Vazamento de Cavalete.
- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de vazamento de cavalete.
- ✓ Geração de OS de Vazamento de Ramal.
- ✓ Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de vazamento de ramal.
- ✓ Vencimento de Contas.
- ✓ Exibir na tela a data de vencimento padrão das faturas.

6.29. MÓDULO GESTOR

Permite a geração de relatórios de todas as áreas de atualização da companhia de saneamento. Possui recursos que facilitam o gerenciamento da companhia de saneamento.

Benefícios: Informação detalhada, Relatórios Especializados, Gestão da Informação.

Seguem funcionalidades:

- ✓ Controle de Rateios de Condomínios;
- ✓ Atualização de Imóveis em Massa;
- ✓ Agendamento de Manutenção de Equipamentos;
- ✓ Controle de Pré-Cadastro (Imóvel, Cliente e Ligações de Esgoto);
- ✓ Cancelamento de Documento de Cobrança em Massa;

- ✓ Cancelamento de Ordem de Serviço de Corte em Massa;
- ✓ Liberação de Contas em Débito Automático;
- ✓ Controle de Baixa Manual (Depósito Bancário);
- ✓ Gestão de Inconsistências de Pagamento;
- ✓ Relatório de Documentos Arrecadados;
- ✓ Relatório de Eficiência de Arrecadação;
- ✓ Relatório de Faturas Pagas;
- ✓ Relatório de Arrecadação;
- ✓ Relatório de Valores Arrecadados por Competência;
- ✓ SPED PIS/COFINS;
- ✓ Contas a Receber Geral Concessão;
- ✓ Contas a Receber PDD Concessão;
- ✓ Faturamento Analítico Concessão;
- ✓ Faturamento Analítico Conta Concessão;
- ✓ Faturamento Sintético Concessão;
- ✓ Relatório de Guia Pagamento Concessão;
- ✓ Impostos Retidos Concessão;
- ✓ Impostos Retidos Analítico Concessão;
- ✓ Relatório de Parcelas a Incorporar Concessão;
- ✓ Saldo por Competência Concessão;
- ✓ Resumo Fatura por Vencimento Concessão;
- ✓ Extrato Contábil de Faturamento;
- ✓ Histograma de Consumo Esgoto;
- ✓ Relatório Ligações Cortadas e não Religadas;
- ✓ Relatório de Pagamentos Fora da Competência Concessão
- ✓ Resumo de Faturamento Concessão;
- ✓ Cadastro de Rúbricas;
- ✓ Integração com Sistemas Contábeis Homologados;
- ✓ Extrato de Lançamentos Bancários Solucionados;

- ✓ Relatório de Movimentos de Arquivos Bancários;
- ✓ Contas a Receber por Competência;
- ✓ Contas Pagas por Competência;
- ✓ Inadimplências Pagas por Competência;
- ✓ Inadimplência por Competência;
- ✓ Saldo por Competência;
- ✓ Relatório Analítico de Baixas Manuais;
- ✓ Relatório Analítico da Receita;
- ✓ Relatório de Avisos Bancários;
- ✓ Balanço Geral;
- ✓ Faturamento Analítico;
- ✓ Faturamento Analítico Contábil;
- ✓ Pagamentos Fora da Competência;
- ✓ Receita Lançada por Estrutural;
- ✓ Relação de Rubricas;
- ✓ Resumo de Recebimentos;
- ✓ Resumo de Valores Faturados;
- ✓ Saldo de Contas a Receber;
- ✓ Consulta de Clientes;
- ✓ Relatório de Guias de Pagamento;
- ✓ Imóveis com Débitos de Eventos;
- ✓ Relatório Resumo de Faturas;
- ✓ Analítico de Faturas Emitidas;
- ✓ Faturamento x Arrecadação;
- ✓ Relatório de Pagamentos em Duplicidade;
- ✓ Relatório Total de Economias;
- ✓ Relatório de Ordens de Serviço;
- ✓ Relatório de Produção;
- ✓ Gráfico R.A. por Tipo de Solicitação;

- ✓ Relatório de Imóveis em Situação Especial de Cobrança;
- ✓ Relatório de Matrículas com Débito;
- ✓ Relatório de Faturamento Analítico Débito/Crédito;
- ✓ Relatório Analítico Real x Corrigido;
- ✓ Extração de Dados de Faturamento;
- ✓ Relatório de Faturamento Presumido;
- ✓ Relatório de Pagamentos x Consumo;
- ✓ Relatório de Contas em Revisão;
- ✓ Relatório de Contas Retificadas;
- ✓ Relatório de Contas e Consumo;
- ✓ Relatório Faturamento por Rúbricas;
- ✓ Relatório de Imóveis em Situação Especial de Faturamento;
- ✓ Relatório de Dados Sintéticos Agência Reguladora;
- ✓ Relatório de Dados Sintéticos SNIS;
- ✓ Relatório Faturamento por Categoria;
- ✓ Resumo de Fatura por Vencimento;
- ✓ Resumo Faturamento;
- ✓ Resumo Faturamento Mensal;
- ✓ Resumo Mensal Contas;
- ✓ Relatório Total de Contas;
- ✓ Relatório de Volumes Fat./Consumidos;
- ✓ -Rastreamento de Ordens de Serviço;
- ✓ Relatório de Produtividade;
- ✓ Relatório de Serviços;
- ✓ Análise de Leituras e Consumos;
- ✓ Contas Condomínio;
- ✓ Dados Faturados;
- ✓ Macromedidores x Micromedidores;
- ✓ -Relatório de Consumo por Imóvel;

- ✓ Relatório de Contas não Baixadas;
- ✓ Relatório de Eficiência de Leitura;
- ✓ Histograma de Consumo;
- ✓ Histograma de Consumo de Água;
- ✓ Relatório de Parque de Hidrômetros;
- ✓ Relatório de Consumo por Bairro;
- ✓ Relatório de Sistemas de Abastecimento;
- ✓ Ata de Serviço;
- ✓ Exportação CSV de Ordens de Serviço;
- ✓ Relatório de Fiscalização;
- ✓ Relatório de Religação sem Pagamento.

6.30. WEB SITE

Módulo WEB (para incorporação no website da companhia) para autoatendimento em terminais, com disponibilização de serviços integrados ao sistema comercial, tais como:

1. Consulta de Faturas em Aberto.

1.1. Listar todas as faturas em aberto do cliente com informações da data de vencimento e Valor.

2. Consulta de Faturas Pagas.

2.1. Listar todas as faturas pagas do cliente, exibindo informações da data de pagamento e Valor.

3. Consulta de Histórico de Consumo.

3.1. Listar o histórico de consumo dos imóveis, exibindo informações do ano/mês de referência e consumo.

4. Contrato de Ligação de Água.

4.1. Permitir a impressão do contrato de ligação de água da matrícula.

5. Endereço de Entrega.

5.1. Exibir endereço de entrega das faturas.

6. Geração de OS de Entupimento de Esgoto.

- 6.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de entupimento de esgoto.
- 7.** Geração de OS de Falta de Água.
 - 7.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de falta de água.
- 8.** Impressão de Segunda Via.
 - 8.1.** Permitir que o cliente faça a impressão da segunda via da conta, guias e parcelas.
- 9.** Previsão de Próxima Leitura.
 - 9.1.** Permitir que o cliente visualize informações da próxima leitura.
- 10.** Qualidade da Água.
 - 10.1.** Permitir que o cliente visualize informações da qualidade da água. As mesmas que são exibidas nas faturas.
- 11.** Geração de OS de Tapa Buraco.
 - 11.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de tapa buraco.
- 12.** Geração de OS de Troca de Registro de Cavalete.
 - 12.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de troca de registro de cavalete.
- 13.** Geração de OS de Vazamento de Cavalete.
 - 13.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de vazamento de cavalete.
- 14.** Geração de OS de Vazamento de Ramal.
 - 14.1.** Permitir que o cliente faça a solicitação de verificação de vazamento de ramal.
- 15.** Vencimento de Contas.
 - 15.1.** Permitir que cliente altere o vencimento de suas contas, dando as opções disponíveis para o respectivo setor de leitura.
 - 15.2.** Exibir na tela a data de vencimento padrão das faturas.
- 16.** Permitir cadastrar recebimento de conta por e-mail.

O WebSite deverá permitir acesso aos clientes, com segurança, respeitando a legislação vigente, permitindo a classificação de usuários cadastrados no site, classificando-os como usuários simples ou não, a exemplo de imobiliárias, que deverão ter acesso mais complexo e completo do que os usuários simples (pessoas físicas).

7. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL

- 7.1.** Atestado(s)/certidão(ões) de capacidade técnico-operacional, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) o fornecimento anterior pertinente e compatível com o objeto desta licitação, independentemente de quantitativos, com caracterização do bom desempenho da licitante.
- 7.2.** O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, original ou cópia reprográfica, assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com a devida identificação, não lhe sendo exigido prazo de validade.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA obriga-se a:

- 8.1.** Fornecer mão de obra especializada e necessária para a execução dos serviços, objeto do contrato.
- 8.2.** Designar para a realização dos serviços, somente funcionários devidamente habilitados e capacitados tecnicamente, com conhecimento das normas regulamentadoras para prestar o serviço objeto da licitação.
- 8.3.** Os empregados da CONTRATADA deverão estar registrados em seu nome e em total conformidade com a legislação trabalhista vigente (recolhimento de encargos sociais, seguros, benefícios, etc).
- 8.4.** Fornecer equipamentos, acessórios, ferramentas, meio de transporte e alimentação aos seus funcionários para a boa execução dos serviços, objeto do contrato.
- 8.5.** Pagar tributos Federais, Estaduais e Municipais decorrentes da prestação de serviços em vigência no contrato que, por Lei, sejam de sua responsabilidade.
- 8.6.** Responsabilizar-se por todas as obrigações decorrentes da execução contratual, mão de obra, locomoção, alimentação, hospedagem, salários, encargos sociais, assistência médica, auxílio-transporte, auxílio-alimentação, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas e quaisquer outras que forem devidos, isentando a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária.

- 8.7.** Manter a CONTRATANTE isenta de quaisquer reclamações trabalhistas. A CONTRATADA proclama sua condição de única empregadora, uma vez que a execução dos serviços não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 8.8.** Manter durante a vigência do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.9.** Observar e fazer com que seus funcionários e/ou contratados respeitem as normas relativas à segurança, higiene e medicina do trabalho (visando à segurança e proteção de seus funcionários).
- 8.10.** Fornecer todo material de EPI'S e EPC'S para segurança ao pessoal envolvido nos trabalhos, conforme estabelece a legislação pertinente, responsabilizando-se por quaisquer danos físicos sofridos por aqueles em decorrência dos serviços ora contratados.
- 8.11.** Manter sigilo e confidencialidade de todo o teor das informações a que tiver acesso por força do contrato, sob pena de não o fazendo, responder pelos danos e prejuízos decorrentes da divulgação indevida.

9. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

- 9.1.** Será exigido do licitante vencedor, no ato da assinatura do contrato, garantia de 5% do valor deste, a qual será prestada em uma das formas previstas no § 1º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 10.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 10.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

- 10.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 10.4.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 10.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização do Contrato

- 10.6.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme ordena o art. 117 da [Lei nº 14.133, de 2021 e o Decreto Municipal nº 7.201/2023.](#)
- 10.7.** O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 10.7.1.** O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, nos moldes do § 1º do art. 117 da [Lei nº 14.133/2021 e do art. 20 do Decreto Municipal nº 7.201/2023.](#)
- 10.7.2.** Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, nos moldes do inciso XVII do art. 20 do Decreto Municipal nº 7.201/2023.
- 10.7.3.** O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, os eventuais descumprimentos das obrigações previstas no instrumento convocatório e no contrato e as situações que demandem decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua

competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, nos moldes do inciso XVI do art. 20 do Decreto Municipal nº 7.201/2023.

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

10.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#).

10.7.6. O fiscal do contrato atuará em conformidade com os preceitos estabelecidos no art. 20, incisos I ao XXV, do Decreto Municipal nº 7.201/2023, no que for aplicável ao objeto em questão.

Gestor do Contrato

10.8. Além das demais atribuições estabelecidas no [art. 19 do Decreto Municipal nº 7.201/2023](#), aplicáveis ao caso em questão, compete ao gestor do contrato:

10.8.1. Manter o acompanhamento regular e sistemático do instrumento contratual.

10.8.2. Controlar o prazo de vigência do contrato e de execução do objeto, assim como de suas etapas e demais prazos contratuais, recomendando, com antecedência razoável, à autoridade competente, quando for o caso, a deflagração de novo procedimento licitatório ou a prorrogação do contrato vigente, quando admitida.

10.8.3. Manter o Controle da atualização do valor da garantia contratual, procedendo, em tempo hábil, ao encaminhamento necessário à sua substituição e/ou reforço ou prorrogação do prazo de sua vigência, quando for o caso.

10.8.4. Prover a autoridade superior de documentos e informações necessários à celebração de termo aditivo, objetivando as alterações do contrato previstas em lei, inclusive para prorrogação do prazo do instrumento contratual, neste último caso, após verificação da vantajosidade da prorrogação, bem como da manifestação do fiscal do contrato sobre a qualidade dos produtos entregues.

10.8.5. Avaliar e se manifestar sobre os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato a serem decididos pela autoridade competente.

10.8.6. Analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado.

- 10.8.7.** Decidir provisoriamente, de forma motivada, sobre eventual suspensão da execução contratual, elaborando o Termo de Suspensão.
- 10.8.8.** Adotar e registrar as medidas preparatórias para aplicação de sanções e/ou de rescisão contratual, realizando e coordenando atos investigativos prévios à abertura do processo, quando necessários, nas hipóteses de descumprimento de obrigações previstas no edital, no contrato e/ou na legislação de regência.
- 10.8.9.** Aplicar a sanção de advertência prevista no inciso I do art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 10.8.10.** Analisar a documentação necessária ao pagamento, encaminhada pelo fiscal do contrato, conforme rol e condições dispostos no instrumento contratual e nas normas que disciplinam a execução da despesa pública, devolvendo-os ao fiscal do contrato para regularização, quando for o caso.
- 10.8.11.** Incluir e conferir as certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária necessárias ao pagamento, quando cabível e na ausência de fiscal administrativo do contrato, e encaminhar ao setor responsável.
- 10.8.12.** Acompanhar as notas de empenho do contrato, solicitando o cancelamento de saldo, quando for o caso, respeitando a competência do exercício.
- 10.8.13.** O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Medições e Recebimento do Objeto

- 11.1.** Para fins de verificação os serviços efetivamente executados, serão realizadas medições mensais, que deverão refletir a totalidade de serviços prestados no mês.
- 11.2.** A empresa contratada deverá protocolar as medições no Serviço de Expediente e Arquivo do Saema, após 30 (trinta) dias corridos do fornecimento dos serviços, apresentando os seguintes documentos:
 - a)** Planilha ou relatório com o resumo dos serviços executados.

b) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (INSS) e Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

11.3. Aprovada a medição, será autorizada pela Divisão de Compras e Licitações a emissão da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços e o pagamento será realizado no 15º (décimo quinto) dia, contados da data do protocolo da medição.

11.4. Caso a empresa emitir a Nota Fiscal antes da aprovação da medição ou da autorização da Divisão de Compras e Licitações, a mesma será devolvida para cancelamento, devendo ser emitida uma nova Nota Fiscal após a autorização.

11.5. Os serviços executados em desacordo com o Contrato serão reprovados.

11.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.7. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

Liquidação

11.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias contados da data do protocolo da medição para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

11.8.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

11.8.2.1. O prazo de validade;

- 11.8.2.2.** A data da emissão;
- 11.8.2.3.** Os dados do contrato e do órgão contratante;
- 11.8.2.4.** O período respectivo de execução do contrato;
- 11.8.2.5.** O valor a pagar; e
- 11.8.2.6.** Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 11.9.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 11.10.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

Prazo de Pagamento

- 11.11.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias contados da data do protocolo da medição para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, o pagamento será efetuado no prazo de 15 (quinze) dias contados da data do protocolo da medição.
- 11.12.** Se ocorrer atraso de pagamento provocado exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração far-se-á desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM: Encargos moratórios;

N= Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP= Valor da parcela em atraso.

I=Índice de atualização financeira

$I=6/100/365$ (ou seja, taxa anual/100/365 dias)

$I= 0,0001644$

11.13. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

11.14. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.15.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

11.16. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.

Exigências de Habilitação

12.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

12.2.1. Habilitação Jurídica

- a) Pessoa Física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- b) Empresário Individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

- c) **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) **Sociedade Empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou Sociedade Identificada** como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) **Sociedade Empresária Estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede.
- f) **Sociedade Simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) **Filial, Sucursal ou Agência de Sociedade Simples ou Empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- h) **Sociedade Cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

12.2.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

- b)** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- c)** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e com a Seguridade Social;
- d)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- e)** Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;
- f)** Regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal da sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e quanto aos tributos relacionados com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de certidão pelo órgão competente, que terá validade de 6 (seis) meses, contados da data de sua expedição, se outro prazo não estiver assinado por Lei no próprio documento.
- g)** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- h)** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

- i) Declaração que se encontra em situação regular perante o Ministério Trabalho – modelo 1 do Anexo II deste Edital – observando as disposições contidas no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal.
- j) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, bem como de cooperativa que preencha as condições estabelecidas nos artigos 75 e 76 da Decreto Municipal nº 7.201/2023, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- k) As microempresas e as empresas de pequeno porte, por ocasião da participação no certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.2.3.Qualificação Econômico-Financeira

- a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;
- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));
- c) Em se tratando de pessoa jurídica em estado de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentado, como condição para habilitação, cópia do plano de recuperação homologado/deferido pelo juízo competente, nos termos da Súmula 50 do TCESP, sem prejuízo do cumprimento dos demais requisitos de habilitação exigidos neste instrumento convocatório.
- d) Prova de capital social ou de patrimônio líquido igual ou superior a 10 % (dez por cento) do valor global estimado do objeto desta licitação, devidamente subscritos e integralizado, registrado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou na Junta Comercial do

Estado de sua sede. O valor do capital social poderá ser atualizado, nos termos da lei, no caso de o balanço ter sido encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta, observando-se a Súmula n. 48 do TCESP.

- e) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3(três) meses da data de apresentação da proposta. Somente empresas, que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal, poderão comprovar sua capacidade econômico financeira por meio de balancetes mensais, conforme o disposto na Lei Federal nº 8.541 de 1992.
- f) Apresentar a memória de cálculo dos índices contábeis a seguir descritos, extraídos do balanço patrimonial e demonstrações contábeis exigidos neste edital. Esta demonstração deverá estar assinada por profissional (com firma reconhecida), regularmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, apresentado também a cópia autenticada do documento de certificação junto ao conselho, atualizado (vigente). Segue as fórmulas:

- ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG), ONDE:

$ILG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Não Circulante}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Cujo resultado deverá ser maior ou igual a 1,00

- ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC), ONDE:

$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

Passivo Circulante

Cujo o valor deverá ser maior ou igual a 1,00

- ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO (IE), ONDE:

IE = Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo total

Cujo índice deverá ser menor que 0,50

12.3. Estimativas do Valor da Contratação

12.3.1. O custo estimado total da contratação por 24 (vinte e quatro) meses é de **R\$683.442,60** (seiscentos e oitenta e três mil, quatrocentos e quarenta e dois reais e sessenta centavos).

12.4. Adequação Orçamentária

12.4.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Serviço de água e Esgoto do Município de Araras deste exercício.

12.4.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Fonte de Recursos: 03.

II) Gestão/Unidade: 03.01.03.

III) Elemento de Despesa: 3.3.90.40.16.00.00 (490)

12.4.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Araras, 11 de março de 2025

Sergio Luiz de Lollo
Coordenadoria de Finanças