



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 13/2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2025

PREÂMBULO

O **SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE CAMPOS NOVOS - SC**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº. **83.158.105/0001-09**, com sede na Rua Caetano Carlos, 466, Centro, cidade de Campos Novos, Estado de Santa Catarina, representado neste ato pelo(a) Diretor, Alexandre José Biolchi, no uso de suas atribuições, conforme delegação de competência estabelecida no Decreto 8514/20, comunica aos interessados que fará realizar licitação na modalidade na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do **Tipo Menor Preço**, tendo como objeto de contratação a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO, POR PRAZO DETERMINADO, DE SOFTWARE DE AUTORIA PRÓPRIA COM INTERFACE ÚNICA PARA GESTÃO COMERCIAL E DE SERVIÇO OPERACIONAL EM AMBIENTE 100% WEB E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE: CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÕES WEB API, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PROCESSOS: CADASTRAMENTO, ATENDIMENTO AO PÚBLICO, SERVIÇOS, MICROMEDIÇÃO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, COBRANÇA, FINANCEIRO, RELATÓRIOS, ANALYTICS, FISCALIZAÇÃO, JURÍDICO, CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA, QUALIDADE DE ÁGUA, BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E OMNICHANNEL QUE PERMITA INTEGRAÇÃO COM OS DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, WHATSAPP, FACEBOOK MESSENGER E TOTENS. NA INSTALAÇÃO DE MÓDULOS RASTREADORES VEICULARES E FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA GERENCIAMENTO, ATENDENDO A DEMANDA DO SAMAE CAMPOS NOVOS/SC**, de acordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

O presente certame será regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Complementar 123/2006 e



alterações posteriores, Decreto Municipal 9.379/2023, Decreto Municipal nº 8090/2018 e demais legislações aplicáveis, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

Recebimento das propostas: até às 14h15min do dia 15 de julho de 2025.

Abertura da sessão pública: às 14h30min do dia 15 de julho de 2025.

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

Referência de tempo: todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF.

Os trabalhos serão conduzidos por agente de contratação designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos diretamente para a página eletrônica www.portaldecompraspublicas.com.br. O servidor terá, entre outras, as seguintes atribuições: decisões para a condução da licitação, saneamento de vícios e prestação de informações, inclusive por meio de diligências à unidade solicitante da contratação; condução da sessão pública da licitação; recebimento, exame e decisão sobre impugnações e pedidos de esclarecimentos ao edital e anexos; exame de conformidade da proposta mais bem classificada com os requisitos estabelecidos no edital; exame e julgamento das condições de habilitação; saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas; negociação, quando for o caso, de condições mais vantajosas com o primeiro colocado; declaração do vencedor da licitação; coordenação dos trabalhos da equipe de apoio; encaminhamento do processo instruído, após encerradas as fases de julgamento e de habilitação e exauridos os recursos administrativos, à autoridade superior para adjudicação e homologação.

O Edital estará disponível gratuitamente no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP <https://www.gov.br/pncp/pt-br>, no sítio oficial <https://www.camposnovos.sc.gov.br>, no endereço eletrônico <https://www.samaecn.com.br/> e no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br. As empresas interessadas em participar deste certame, deverão estar atentas às informações disponibilizadas no site do **Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos – SC** e no Portal de Compras Públicas, a qualquer momento, em virtude de esclarecimentos, erratas ou outras informações relevantes acerca do processo licitatório



em andamento.

Contato para informações	
Telefone:	(49) 3541-0844
E-mail:	compras@samaecn.com.br



1. DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO, POR PRAZO DETERMINADO, DE SOFTWARE DE AUTORIA PRÓPRIA COM INTERFACE ÚNICA PARA GESTÃO COMERCIAL E DE SERVIÇO OPERACIONAL EM AMBIENTE 100% WEB E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE: CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÕES WEB API, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PROCESSOS: CADASTRAMENTO, ATENDIMENTO AO PÚBLICO, SERVIÇOS, MICROMEDIDAÇÃO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, COBRANÇA, FINANCEIRO, RELATÓRIOS, ANALYTICS, FISCALIZAÇÃO, JURÍDICO, CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA, QUALIDADE DE ÁGUA, BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E OMNICHANNEL QUE PERMITA INTEGRAÇÃO COM OS DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, WHATSAPP, FACEBOOK MESSENGER E TOTENS, de acordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

2. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E DO ORÇAMENTO

2.1. Critério de Julgamento: **MENOR PREÇO GLOBAL**

2.2. Modo de disputa: **ABERTO**

2.3. Valor Estimado da Contratação: **R\$ 243.759,19 (Duzentos e quarenta e três mil e setecentos e cinquenta e nove reais e dezenove centavos).**

2.4. Recursos Orçamentários: As despesas decorrentes de futura contratação do objeto do presente certame correrão à conta de dotação específica da área requisitante no orçamento do exercício de 2025.

<i>Órgão</i>	Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto
<i>Ação</i>	2.058 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO SAMAE



<i>Dotação</i>	9 - 3.3.90 APLICAÇÕES DIRETAS - 1.501.0000.0006 Recursos Diretamente Arrecadados pela Ad.
----------------	---

3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

3.1. Qualquer pessoa poderá impugnar este edital até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura do certame, conforme art. 164 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.2. A impugnação deverá ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas, no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

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

3.4. Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório será definida e publicada nova data para a realização do certame.

3.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br

3.6. O Pregoeiro poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Termo de Referência e orçamento estimado para fins de resposta aos questionamentos apresentados.

3.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

3.8. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implica na aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

3.9. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

3.10. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal ou, no caso de empresas, que estejam inscritas por representante não habilitado legalmente ou não



identificado no processo para responder pela proponente.

3.10.1. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

4. CREDENCIAMENTO NO PROVEDOR DO PROCESSO ELETRÔNICO

4.1. O PREGÃO ELETRÔNICO será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.

4.2. Os interessados em participar deste Pregão deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pelo Portal de Compras Públicas, por meio do sítio eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br

4.3. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (Portal de Compras Públicas), onde também deverão se informar a respeito do seu funcionamento e regulamento, obtendo instruções detalhadas para sua correta utilização.

4.3.1. Os interessados em se credenciar no Portal de Compras Públicas poderão obter maiores informações na página www.portaldecompraspublicas.com.br, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos do Portal ou pelo e-mail falecom@portaldecompraspublicas.com.br.

4.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do Licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao certame na forma eletrônica.

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

4.6. Os licitantes deverão manter suas informações cadastrais atualizadas junto ao cadastro no Portal Compras Públicas, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios



diante da inobservância de quaisquer mensagens divulgadas via “CHAT” ou emitidas pelo sistema junto ao seu endereço eletrônico (e-mail).

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

5.1. Poderão participar desta Licitação:

a. Empresa legalmente constituída no ramo de atividade do objeto, que atenda às exigências deste Edital e seus Anexos e que esteja devidamente credenciada no Portal de Compras Públicas, munida de chave de identificação e de senha.

5.2. Os profissionais organizados sob a forma de cooperativa, conforme Art. 16, da Lei Federal 14.133/21, poderão participar de licitação quando:

I - a constituição e o funcionamento da cooperativa observarem as regras estabelecidas na legislação aplicável, em especial a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, a Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, e a Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009;

II - a cooperativa apresentar demonstrativo de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados;

III - qualquer cooperado, com igual qualificação, for capaz de executar o objeto contratado, vedado à Administração indicar nominalmente pessoas;

IV - o objeto da licitação referir-se, em se tratando de cooperativas enquadradas na Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, a serviços especializados constantes do objeto social da cooperativa, a serem executados de forma complementar à sua atuação.

5.2.1. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar 123/2006, incluído o regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo, conforme texto do Art. 3, inciso VI, da referida Lei.

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

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

a. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da



legislação vigente;

- b. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente
- c. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;
- d. Cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- e. Empresas cujo quadro societário seja composto por servidor ou dirigente de órgão do Município de Campos Novos.
- f. Que integrem o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e/ou o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (Portal Transparência);
- g. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- h. Que se enquadrem em qualquer outra vedação prevista no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021.
- i. Empresas reunidas em consórcio;

6. DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

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

6.2. Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e reproduzidos neste edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos:

6.2.1. CERTIDÃO SIMPLIFICADA DA JUNTA COMERCIAL do estado sede da licitante, comprovando a condição de ME ou EPP, expedida em prazo não superior a 30 (trinta) dias da



data marcada para a abertura das propostas.

6.2.2. Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de enquadramento e de não haver nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da LC 123/2006, conforme modelo do ANEXO VII e VIII.

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

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

7. DA REALIZAÇÃO DO CERTAME

7.1. O Portal de Compras Públicas (<http://www.portaldecompraspublicas.com.br>) se destina a realização de todo procedimento licitatório eletrônico, junto ao qual as empresas licitantes deverão obter informações a respeito do funcionamento e regulamento do sistema, e receber instruções detalhadas para sua correta utilização, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos do Portal ou pelo e-mail falecom@portaldecompraspublicas.com.br

7.2. A abertura da sessão pública deste certame eletrônico, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio eletrônico: <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>

7.3. O encaminhamento da PROPOSTA e dos documentos pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico assumindo como firmes e verdadeiros sua PROPOSTA e seus lances.

7.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do certame eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema eletrônico ou de sua desconexão.

7.5. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem



prejuízo dos atos realizados.

7.6. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.7. No caso de desconexão, cada licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema eletrônico.

7.8. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os Licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, via Chat, em campo próprio do sistema eletrônico.

8. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.

8.2. Os licitantes deverão encaminhar a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço (modelo ANEXO IV), exclusivamente por meio do sistema disponível no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br.

8.3. Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas do licitante mais bem classificado somente em momento posterior ao julgamento das propostas, exceto quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento,

a. O envio dos documentos de habilitação será **exclusivamente por meio do sistema** www.portaldecompraspublicas.com.br.

8.4. A licitante deverá elaborar a sua proposta com base no edital e seus anexos, sendo de sua exclusiva responsabilidade o levantamento de custos necessários para o cumprimento total das obrigações necessárias para a execução do objeto desta licitação.

8.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

8.6. O licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:



- a. Valor unitário e total para cada item ou lote de itens (conforme o caso), em moeda corrente nacional;
 - b. Descrição detalhada do serviço cotado indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;
- 8.6.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada e, havendo divergência entre as condições da proposta e as cláusulas deste Edital, incluindo seus anexos, prevalecerão as últimas.
- 8.6.2. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na contratação.
- 8.6.3. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 8.6.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data limite para apresentação das propostas neste pregão.
- 8.7. O licitante, ao enviar sua proposta, deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes Declarações on-line, fornecidas pelo Sistema de Pregão Eletrônico:
- a. Declaração Conhecimento do edital: Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus documentos complementares, cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a minha habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posterior.
 - b. Declaração de proposta econômica: Sob pena de desclassificação, declaro que minhas



propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

c. Declaração de Não-Emprego de trabalho degradante: Declaro não possuir em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art.1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

d. Declaração de Acessibilidade: Declaro que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.

e. Declaração de Inexistência de Fato Superveniente: Declaro sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

f. Declaração de que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;

g. A indicação do campo “não” apenas produzirá o efeito de a licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que seja qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte;

8.8. As declarações exigidas neste edital e não disponibilizadas diretamente no sistema deverão ser confeccionadas e enviadas juntamente com a proposta de preços e/ou com os documentos de habilitação.

8.8.1. Declaração de Não Emprego de Menores: Declaro para fins do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela Emenda Constitucional, nº 20/98, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que qualquer trabalho a menores de 16 anos.

8.8.2. Declaração de Servidor Público: Declaramos sob as penas da lei e para fins de



contratação com o(a) que não possuímos em nosso quadro societário servidor público ou dirigente do poder executivo do Município de Campos Novos, Fundos e/ou Fundações municipais, servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista.

8.8.3. O modelo para todas as declarações solicitadas no processo, estão disponíveis no ANEXO IX (Modelo de Declaração Conjunta), do presente edital.

8.9. Declarações falsas, relativas ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta, sujeitará a empresa licitante às sanções previstas em lei e neste edital.

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

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

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

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

8.13.1. Nestes casos, a licitante deverá encaminhar a documentação original ou a cópia autenticada exigida, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data da solicitação do Pregoeiro, para o seguinte endereço: SAMAE, setor de Licitações, Rua Caetano Carlos, 466, Centro.

8.13.2. A responsabilidade pelo envio dos documentos, via postagem, no prazo estabelecido, é da empresa interessada

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



continuidade da mesma.

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

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

9.1. A abertura da sessão pública dar-se-á mediante comando do Pregoeiro, por meio do sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

9.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico “chat”.

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

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

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

9.3.3. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

9.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

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

9.7. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item ou do lote, conforme o caso.



- 9.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou com maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema;
- 9.9. O intervalo mínimo de diferença entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, será fixado pelo Pregoeiro.
- 9.10. Havendo lances iguais ao melhor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 9.11. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.12. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

10. DO MODO DE DISPUTA

- 10.1. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa ABERTO.
- 10.2. No modo de disputa ABERTO, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.
- 10.3. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da fase competitiva.
- 10.3.1. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 10.3.2. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente de classificação.
- 10.4. Encerrada a etapa competitiva sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 10.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, nos termos estabelecidos no edital de



licitação, para a definição das demais colocações.

10.6. Após o reinício da disputa, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários, podendo optar por manter o seu último lance, ou por ofertar valor menor, sendo que os lances iguais serão classificados conforme a ordem de classificação no sistema.

10.7. Encerrados os lances intermediários, o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente de classificação.

11. DO EMPATE

11.1. Consideram-se empate ficto as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, situação em que, como critério de desempate, será assegurado o direito de preferência de que trata os Arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto Municipal nº 8090/2018, mediante a adoção dos seguintes procedimentos:

- a. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, cuja proposta estiver no intervalo estabelecido no item anterior, será convocada para, querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
- b. Apresentada proposta nas condições acima referidas, esta será considerada como a licitante detentora do lance mais vantajoso, dando prosseguimento ao certame na forma dos itens seguintes;
- c. Não apresentada proposta na condição acima referida, serão convocadas as microempresas ou empresas de pequeno porte, no intervalo estabelecido acima, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- d. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MEs / EPPs que se encontrem em situação de empate, será efetuado sorteio aleatório entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

11.2. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos Arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto Municipal nº 8090/2018.

11.3. Na hipótese de não declaração de licitante vencedora, enquadrada como microempresa



ou empresa de pequeno porte, será dado prosseguimento ao certame na forma da licitante que originalmente apresentou a menor proposta ou lance.

11.4. O disposto nos subitens anteriores, somente se aplicarão quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

11.5. A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço ofertado pela licitante, para efeito de classificação de aceitabilidade da proposta.

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

- a. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b. Empresas brasileiras;
- c. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

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

12. DA NEGOCIAÇÃO

12.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

12.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer inferior ao desconto definido pela Administração.

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

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



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

13. DA FASE DE JULGAMENTO

13.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 e legislação correlata, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta nos cadastros pertinentes, quais sejam:

- a. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- b. Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP)

13.1.1. Caso conste na consulta a existência de ocorrências impeditivas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas.

13.1.2. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, **no prazo de 2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

13.1.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada por escrito feita pelo licitante, antes de findo o prazo.

13.1.4. O licitante que deixar de enviar a proposta readequada no prazo estabelecido, será desclassificado.

13.2. A proposta deve conter:

- a. Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, endereço de correio eletrônico, números do CNPJ e da inscrição Estadual e Municipal (se houver);
- b. O preço unitário e total para cada serviço cotado, especificados no Termo de Referência, bem como o valor global da proposta, em moeda corrente nacional, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
- c. A descrição do produto/serviço cotado de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Termo de Referência, Anexo I deste Edital;
- d. Indicar a marca/fabricante e modelo do produto cotado, quando tratar-se de fornecimento de bens/materiais;



- e. Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
 - f. Prazo de entrega do produto, conforme Termo de Referência, contados do recebimento da “Solicitação de Fornecimento”.
 - g. Indicação do banco, número da conta e agência para fins de pagamento.
- 13.3. O não envio da proposta ajustada por meio do correio eletrônico com todos os requisitos e no prazo estabelecido ou o descumprimento das diligências determinadas pelo pregoeiro acarretará na desclassificação da proposta, sem prejuízo da instauração de processo sancionatório contra o licitante.
- 13.4. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do produto ofertado ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais ou quando a alteração representar condições iguais ou superiores às originalmente propostas.
- 13.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital.
- 13.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.
- 13.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- a. Contiver vícios insanáveis;
 - b. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
 - c. Apresentar preço inexecutável ou permanecer acima do orçamento estimado para a contratação;
 - d. Não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - e. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.
- 13.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecutabilidade das propostas valores inferiores a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela Administração.



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

- a. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- b. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

13.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

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

13.12. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra e/ou documentos, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

14. DA FASE DE HABILITAÇÃO

14.1. Os documentos exigidos para a habilitação, conforme regulado neste Edital, deverão ser enviados, pelo licitante melhor classificado, posterior ao encerramento das fases de lances e envio de proposta readequada, **após solicitação do(a) pregoeiro(a) via chat**, até o **prazo limite de 02 (duas) horas**, por meio de campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação.

14.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original,



por cópia autenticada em cartório e/ou por servidor público do Município de Campos Novos.

14.3. As certidões que não apresentarem em seu teor, data de validade previamente estabelecida pelo órgão expedidor, deverão ter sido expedidas até 90 (noventa) dias antes da data da sessão pública deste Pregão.

14.4. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos enviados via correio eletrônico, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

14.5. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital ou deixar de enviar a documentação de habilitação por meio de campo próprio do Sistema quando solicitado pelo pregoeiro, ficando sujeito às penalidades previstas neste Edital.

14.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

14.7. No caso de inabilitação, haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006 ou no Decreto Municipal nº 8.090/2018, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

14.8. Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro, examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

14.9. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, poderá ser substituída pelo registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência a legislação regente.

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

14.11. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.



14.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência:

- a. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- b. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

14.13. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio de campo próprio do Sistema, **no prazo de 02 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.

14.14. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

14.15. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

15. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

15.1. Para habilitação na presente licitação será exigida a entrega dos seguintes documentos:

15.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a. Registro civil (no caso de sociedade simples, acompanhada de prova da eleição da atual Diretoria), ato constitutivo, estatuto ou contrato social, em vigor e suas últimas alterações (devidamente registrados no Registro Público de Empresas Mercantis, no caso de empresa individual e sociedades empresariais e, em se tratando de sociedades por ações, acompanhadas de documentos que comprovem a eleição de seus administradores);

15.1.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

- a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica CNPJ/MF;
- b. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c. Certidão Negativa de Débitos Estadual - do domicílio ou sede da Proponente;
- d. Certidão Negativa de Débitos Municipal - do domicílio ou sede da Proponente;



- e. Certidão de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- f. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

15.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- a. Certidão Negativa de Recuperação Judicial, Extrajudicial e Falência, expedida pelo distribuidor da sede da Proponente, observando-se o prazo de validade constante na própria certidão.

Obs. 01: Nos casos em que não conste nas certidões o prazo de validade, serão admitidas aquelas com data não superior a 90 (noventa) dias da data limite para entrega das propostas da presente licitação.

Obs. 02: Caso na certidão conste qualquer ação judicial distribuída, deverão ser apresentados os comprovantes de quitação dos débitos ou certidão explicativa que aponte a situação da demanda judicial;

15.1.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

15.1.4.1 Apresentação de no mínimo 02 (dois) Atestados de Comprovação de Capacidade Técnica em nome da empresa proponente, emitido pela contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a proponente já tenha executado, em uma instituição prestadora de serviço de água, os serviços definidos no objeto do edital.

Obs.: Poderá ser aceito atestado fornecido por esta Autarquia, acompanhado de mais um;

15.1.4.2. O atestado deverá apresentar as seguintes informações, a fim de comprovar a execução dos serviços:

- a) Suporte técnico, manutenção, implantação e treinamento do sistema comercial e operacional efetivados em conformidade com o contrato/edital;
- b) Conter informações através de relatórios de envio de dados e-Sfinge do TCE/SC.
- c) Que o atestado apresentado pela proponente comprove operacionalização em sistema de gestão comercial contendo no mínimo 15.000 (quinze mil) ligações de água e/ou esgoto em seu somatório, cujo dado reflete a posição de 50% (cinquenta por cento) do número de ligações totais de água desta autarquia.
- d) Conter informações de tempo de serviço prestado, local da prestação dos serviços, natureza da prestação dos serviços;
- e) Quantidade de ligações de água e esgoto existentes; caracterização do bom desempenho



do licitante e identificação (nome e cargo) do responsável pela instituição que forneceu o Atestado.

O(s) atestado(s) ou Declaração(ões) deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado da emitente, datado e assinado e, deverá referir-se a fornecimentos concluídos, com especificação dos fornecimentos realizados e informações relativas ao desempenho do fornecimento.

15.2. DA HABILITAÇÃO DAS MEs / EPPs

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

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

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

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

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

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

15.2.7. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado: Da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício, (caso seja solicitado na qualificação financeira).

16. DOS RECURSOS



16.1. A licitante terá o prazo de 3 (três) dias úteis para interpor recurso, contado da data de intimação ou de lavratura da ata, em conformidade com o que dispõe o art. 165, inc. I da Lei 14.133/2021, em face de:

- a. Julgamento das propostas;
- b. Ato de habilitação ou inabilitação de licitante.

16.2. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente no encerramento da sessão pública de recebimento das propostas e documentos de habilitação em campos próprio do sistema, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, sob pena de preclusão;

16.3. A falta de manifestação imediata da licitante importará na preclusão desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

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

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

16.6. O prazo para apresentação de contrarrazões será o mesmo do recurso, qual seja, 3 (três) dias úteis, e, terá início na data da divulgação do ato recorrido no Portal de Compras Públicas no endereço <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, em consonância com o preceito no §4º do art. 165 da Lei 14.133/2021;

16.7. Os recursos deverão ser protocolados EXCLUSIVAMENTE POR MEIO DO SISTEMA PROVEDOR, acompanhada de documentos que comprovem a habilitação do subscritor para agir em nome da recorrente;

16.7.1. Não serão conhecidas as manifestações de recurso efetuadas por meio diverso do estabelecido no edital.

16.8. Caso o pregoeiro decida pelo indeferimento do recurso, a questão será apreciada pela autoridade competente para homologar o resultado final, que poderá ratificar ou não a decisão do pregoeiro antes da adjudicação.

16.9. Se o pregoeiro não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua



decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos, conforme disposto no art. 165, §2º da Lei nº 14.133/2021.

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

16.11. Os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões serão baixados do Portal de Compras Públicas;

16.12. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

16.13. O recurso interposto em desacordo com as condições deste EDITAL e seus ANEXOS não serão conhecidos, inclusive se apresentados fora do prazo legal ou sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor recurso pelo licitante ou por meio diverso do que o disposto com como condição para conhecimento e apreciação;

17. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a. Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b. Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c. Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d. Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

17.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados

17.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e multa de 5% (cinco por cento) do valor da sua proposta em favor do Município.

17.4. Será facultado à Administração Pública, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.



17.5. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem acima, a Administração Pública poderá convocar os licitantes remanescentes, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital:

- I. Convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;
- II. Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

18. DA PROVA DE CONCEITO

18.1. Declarada provisoriamente a vencedora do certame, o(a) Pregoeiro(a) irá suspender a sessão pública para realização da Prova de Conceito.

18.2 A prova de conceito tem como objetivo se certificar de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências mínimas constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho a Administração.

18.3 A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.

18.4 Após encerrada a fase de lances, e do envio e aprovação da proposta readequada, será agendada a Prova de Conceito, que será divulgada pelo(a) Pregoeiro(a) durante a sessão pública, ou em ata encaminhada às licitantes em um prazo máximo de **5 dias úteis**. A Prova de Conceito será realizada *online*, via videochamada.

18.4.1 A aplicação da prova de conceito será gravada.

18.5 A prova de conceito será avaliada por Comissão designada, conforme portaria (Anexo X deste Edital), após a instalação dos sistemas no ambiente em nuvem da licitante.

18.6 Os critérios a serem avaliados pela Comissão constam no Anexo XI deste Edital e serão avaliados obedecendo a seguinte forma:

- a)** Atende integralmente: 02 (Dois) Pontos;
- b)** Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;
- c)** Não atende: 00 (Zero) Ponto;

18.7 A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:



$$\frac{PT * 100}{PM} = PA$$

Onde:

PT = Pontuação Total atingida pela licitante;

PM = Pontuação Máxima;

PA= Porcentagem Atingida;

18.8 Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo 2 (dois) representantes por módulo, a fim de que se mantenha a ordem na sessão.

18.9 A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o(a) Pregoeiro(a) divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

18.10 A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

a) Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;

b) Demonstração da funcionalidade (requisito) em questão.

18.11 A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento dos requisitos a serem demonstrados, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

18.12 Será considerado aprovado se a empresa atender pontuação de no mínimo 90% dos critérios listados no Anexo VI deste Edital.

18.13 Será permitida a participação das demais licitantes (limitado a um (1) representante por empresa) nas sessões de demonstração, porém estas não poderão se manifestar no decurso das mesmas.

18.14 Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

a) Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;

b) Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;

c) Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório.

18.15 Na hipótese de não atender a porcentagem mínima, a licitante será declarada reprovada na prova de conceito e desclassificada no certame, situação em que será convocada a próxima licitante



para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

18.16 Atingindo o mínimo de 90% dos itens, a licitante será considerada “aprovada ” na Prova de Conceito e classificada no certame. Contudo, deverá apresentar, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, para os fiscais do contrato, os itens não atendidos ou atendidos parcialmente. Não ocorrendo, a empresa será penalizada por dia de atraso, até a conclusão/entrega dos itens.

19. DO CONTRATO

19.1. Após a homologação da licitação, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato.

19.2. O prazo máximo para assinatura e entrega do termo de contrato é de 03 (três) dias úteis, contados da data da convocação.

19.2.1. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que a justificativa seja aceita pelo SAMAE - CN.

19.3. Alternativamente à convocação para a assinatura do contrato, o Município de Campos Novos/SC poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

19.3.1. Será aceita assinatura digital conforme a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.

19.4. A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, importará na decadência do direito à contratação, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas.

19.5. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato em igual prazo e nas condições propostas pelo licitante vencedor.

19.5.1. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem anterior, a Administração poderá:

- I. convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com



vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

II. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

19.6. O contrato estabelecerá as hipóteses, prazo e condições de pagamento, prestação das garantias, obrigações das partes contratantes, dentre outras obrigações.

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

19.8. O prazo de vigência da contratação consta no Termo de Referência (Anexo II)

19.8.1. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 14.1333/2021;

19.9. As Condições de Execução, a Forma de Pagamento, as Obrigações das Partes e demais condições da contratação estão previstas no Termo de Referência (ANEXO II) e na Minuta do Contrato (ANEXO III).

20. DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO DO CONTRATO

20.1. A revisão e a atualização dos preços dependem de autorização da autoridade competente.

20.2. Será admitido o reajuste ou repactuação do contrato, mediante a aplicação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro que venha a substituí-lo, desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data do orçamento estimado.

19.2.1. A concessão do reajuste será formalizada por despacho da autoridade competente e registrada no contrato por apostilamento.

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

20.4. Em caso de solicitação de reequilíbrio de preços objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o fornecedor deverá apresentar ao gestor e fiscal do contrato, requerimento de revisão com identificação da empresa e do processo a que se refere, contendo no mínimo:



- a. Justificativa fundamentada demonstrando a ocorrência de fato ou situação imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis no curso da execução do contrato;
- b. Nota Fiscal emitida na época da assinatura da ata ou da última revisão de preços;
- c. Nota Fiscal com data de emissão atualizada ou outro documento idôneo capaz de comprovar o aumento pleiteado;
- d. Planilha de custos com especificação de todas as despesas, inclusive indiretas, que incidem no preço final do objeto, indicação do desequilíbrio e indicação do percentual necessário para reestabelecer o equilíbrio do contrato;

19.4.1. A ausência de qualquer um dos documentos enumerados no item acima implicará no indeferimento preliminar do pedido;

20.5. As autorizações de fornecimento encaminhadas ao fornecedor antes do pedido de revisão deverão ser entregues pelo preço vigente no processo sob pena de responsabilização por descumprimento contratual, sendo que eventual concessão de revisão será válida a partir da data do deferimento.

20.6. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação.

21. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

I. advertência, aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

II. multa, que será deduzida dos respectivos créditos, garantia prestada ou cobrados administrativamente ou judicialmente, correspondente a:

1º) **1% (um por cento)** do valor do contrato ou solicitação de fornecimento por dia que exceder ao prazo para entrega do objeto, até o limite de 15% (quinze por cento);

2º) **15% (quinze por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução parcial do contrato;



- b. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- c. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

3º) **20% (vinte por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

4º) **30% (trinta por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução total do contrato;
- b. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- c. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- d. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- e. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- f. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

III. impedimento de licitar e contratar, que será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Campos Novos, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

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

21.2. A sanção de multa poderá ser cumulada com as demais sanções.



- 21.3. As sanções de advertência e inidoneidade não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com as multas e/ou com a Cláusula Penal no caso de rescisão.
- 21.4. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório;
- 21.5. Independentemente das sanções legais cabíveis, o Licitante ficará sujeito, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.
- 21.6. Na aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 21.7. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 21.8. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.
- 21.9. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.
- 21.10. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após exaurida a fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Santa Catarina (DOM/SC) e encaminhado ao Controle Interno do Município para adoção das providências cabíveis.

22. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 22.1. O gestor e o fiscal do contrato serão designados pela autoridade competente, para representar a Administração durante a execução contratual.
- 22.2. As atribuições do gestor e do fiscal do contrato estão definidas no Decreto Municipal nº 9.386/2023.



23.3. Com vistas à otimização dos quadros de pessoal, quando não exigível pela complexidade do objeto, será dispensável a designação de gestor do contrato, hipótese em que o fiscal do contrato acumulará a função de fiscalização e acompanhamento do contrato.

23. DISPOSIÇÕES FINAIS

23.1. Interessados poderão adquirir cópia do Edital via download do arquivo através do Portal Eletrônico <http://www.portaldecompraspublicas.com.br> e do site oficial da Prefeitura de Campos Novos <https://camposnovos.sc.gov.br>, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP.

23.2. Informações e esclarecimentos sobre a presente licitação poderão ser solicitadas no Departamento de Compras e Licitações, de segunda a sexta-feira, durante o horário de expediente, das 07h30min às 11h e das 13h30min às 17h00min, ou pelo telefone nº (49)3541-0844 ou por e-mail, compras@samaecn.com.br.

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

23.4. Os casos omissos neste edital serão analisados e resolvidos pela aplicação de normas pertinentes às Licitações e Contratos, especialmente a Lei Federal nº 14.133/2021.

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

23.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os participantes, desde que não comprometam o interesse da administração, a finalidade e a segurança da contratação.

23.7. O Município de Campos Novos poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentada.

23.8. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.



23.9. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

23.10. Ficam vinculados a este edital e seus anexos as propostas de preços e demais documentos constantes dos presentes autos, dele não podendo se afastar durante a sua vigência.

23.11. Serão aplicadas, em caso de vício ou defeito, além da lei de licitações, as disposições contidas no código de defesa do consumidor – lei nº 8.078/90, inclusive no que concerne à garantia, prazo para atendimento da assistência técnica e demais normas disciplinadoras da matéria.

23.12. Nenhuma indenização será devida aos proponentes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente edital;

23.13. O contratado deverá permitir o livre acesso dos servidores dos órgãos ou entidades públicas concedentes, bem como dos órgãos de controle, aos documentos e registros contábeis da empresa.

23.14. Durante a vigência do contrato ou ata de registro de preços, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato;

23.15. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, ou seja, foro da Comarca de Campos Novos/SC.

23.16. São partes integrantes deste Edital os seguintes ANEXOS:

ANEXO I - Descrição dos itens, estimativa de consumo e preço máximo;

ANEXO II - Termo de Referência

ANEXO III - Minuta do Contrato

ANEXO IV – Proposta de Preços;

ANEXO V – Dados Bancários e Dados do Representante Legal;

ANEXO VI – Procuração;

ANEXO VII – Declaração de Enquadramento – ME e EPP;

ANEXO VIII – Modelo de Declaração de Enquadramento (MEI);

ANEXO IX – Modelo de Declaração Conjunta;



ANEXO X - Portaria designando a Comissão que irá aplicar a Prova de Conceito;

ANEXO XI – Prova de Conceito – Critérios que serão avaliados;

Campos Novos/SC, 01 de junho de 2025.

ALEXANDRE JOSÉ BIOLCHI
DIRETOR SAMAE



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 13/2025
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2025

ANEXO I
DESCRIÇÃO DOS ITENS E PREÇOS

Item	Código	Qtd.	Unid.	Especificação	Preço Unit. Estimado	Preço Total Estimado
1	11901137483-1	1,00	SVÇ	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	38.473,3300	38.473,33
2	11901137484-1	12,00	UND	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TECNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	8.666,6600	103.999,92
3	11901137486-1	1,00	SVÇ	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	11.093,3300	11.093,33
4	11901137487-1	12,00	SVÇ	SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL.	3.118,7700	37.425,24
5	11901137488-1	1,00	SVÇ	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	5.233,3300	5.233,33
6	11901137489-1	12,00	SERV	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	516,6700	6.200,04
7	11901137490-1	200,00	SERV	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	206,6700	41.334,00
Preço Total:						243.759,19



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 13/2025
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2025

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. O presente termo tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO, POR PRAZO DETERMINADO, DE SOFTWARE DE AUTORIA PRÓPRIA COM INTERFACE ÚNICA PARA GESTÃO COMERCIAL E DE SERVIÇO OPERACIONAL EM AMBIENTE 100% WEB E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE: CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÕES WEB API, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PROCESSOS: CADASTRAMENTO, ATENDIMENTO AO PÚBLICO, SERVIÇOS, MICROMEDIÇÃO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, COBRANÇA, FINANCEIRO, RELATÓRIOS, ANALYTICS, FISCALIZAÇÃO, JURÍDICO, CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA, QUALIDADE DE ÁGUA, BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E OMNICHANNEL QUE PERMITA INTEGRAÇÃO COM OS DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, WHATSAPP, FACEBOOK MESSENGER E TOTENS. NA INSTALAÇÃO DE MÓDULOS RASTREADORES VEICULARES E FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA GERENCIAMENTO, ATENDENDO A DEMANDA DO SAMAE DE CAMPOS NOVOS/SC, de acordo com as condições estabelecidas no presente rência.**

1.2. Especificação dos Produtos



1.2.1. A especificação dos itens e os quantitativos a serem contratados constam no ANEXO I do Edital.

1.3. Da classificação do objeto

1.3.1. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 9.382/2023.

1.3.2. O objeto é classificado como bem/serviço de natureza COMUM, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.4. Do prazo de vigência

1.4.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

1.4.2. O prazo de vigência da contratação poderá ser prorrogado sucessivamente por igual período, respeitada a vigência máxima decenal.

1.4.3. Eventuais prorrogações ou alterações contratuais obedecerão ao disposto na Minuta Contratual e na Lei Federal nº 14.1333/2021.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. PARA VEDAÇÃO A PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

a. A decisão de vedação à participação de consórcios foi tomada com base na avaliação da realidade do mercado e nos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de sujeitos associados para a execução do objeto.

b. Existem no mercado diversas empresas atuantes no ramo licitado que apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, demonstrando possuir condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza. Logo, a vedação à participação de consórcios, não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais não trazendo prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.

c. Entende-se que a execução da operacionalidade e gestão do contrato a ser celebrado,



poderão ser prejudicados, pois tornará mais complexa as atividades de fiscalização, a logística de execução dos serviços, exigindo dispêndio de mais capital humano para garantir a perfeita execução das atividades. Ademais a Administração possui um número limitado de servidores com capacidade técnica que possam realizar a fiscalização de contratos celebrados com empresas consorciadas.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto é uma autarquia municipal, sendo responsável por um serviço essencial: o abastecimento de água e o esgotamento sanitário. O SAMAE tem como finalidade captar, tratar e distribuir água, coletar, transportar, tratar e O esgoto no município de Campos Novos - SC. A água tratada e distribuída pelo sistema público, promove saúde e qualidade de vida.

3.2. Ao longo dos últimos anos, o SAMAE busca processos de modernização no controle de perdas, macromedição, adequação de pressão na rede de distribuição, redução do consumo de energia de elevatórias, redução de custos de energia elétrica com tarifação horo-sazonal, cadastro e mapeamento de redes informatizado, controle de qualidade na aquisição de materiais e serviços, informatização das ordens de serviço e ampliação dos canais de atendimento.

3.3. O SAMAE tem importante atuação no desenvolvimento do saneamento do município de Campos Novos - SC e precisa dispor de um sistema capaz de fazer a gestão dos dados dos usuários dos sistemas de água e esgoto, dados das ligações e economias existentes, categorias de usuários e histórico dos consumos, controle de faturas em aberto, ligações ativas e inativas, gestão das O.S. e tempo de execução, gestão da dívida ativa e outros controles para a tomada de decisão que atende os parâmetros da lei. O SAMAE mantém dados gerenciados, armazenados e processados, e possui integração de dados com outros sistemas, possibilitando extrair informações necessárias para informar aos órgãos de controle, controlar indicadores de desempenho e nortear o planejamento da instituição. Desta forma, foram construídos históricos e dados essenciais para a ampliação, construção, reestruturação e reforma de unidades operacionais e a implementação de maiores controles no abastecimento e no faturamento dos serviços prestados.



3.4. A contratação de um novo sistema comercial visa prover uma solução com tecnologia de ponta, moderna, que atenda às necessidades da Autarquia, propiciando a desburocratização e integrando as diferentes áreas do SAMAE. O Sistema em questão representa uma parcela indispensável ao alcance da missão e das metas estabelecidas pela Autarquia, e seu objetivo maior é a continuidade dos serviços e o funcionamento regular da Autarquia. A ausência desse serviço pode prejudicar o cumprimento das metas definidas por setores que compõem a Autarquia, uma vez que impacta negativamente na execução das atividades junto aos usuários dos sistemas de água e esgotamento sanitário.

3.5. O sistema a ser adquirido deverá trazer melhora no acesso e uso diário pelos servidores, sendo de fácil manuseio, intuitivo, confiável, transparente, seguro, ágil e que elimine tarefas e informações em duplicidade, melhorando o planejamento, tendo o máximo de controle dos recursos públicos, tanto físicos, como financeiros, fornecendo qualidade no atendimento das demandas dos consumidores atendidos pela autarquia, nos serviços efetuados pelos servidores, além de emitir dados confiáveis para os órgãos regulamentadores e fiscalizadores. Além disso o sistema deverá corresponder as exigências da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), da LRF (Lei de Responsabilidade Fiscal), além de fornecer relatórios confiáveis, Business Intelligence, Omnichannel.

3.6. Com a implantação de um sistema integrado com interface única o SAMAE pretende agregar, em uma única base de dados e ferramenta tecnológica, funcionalidades que suportam as atividades de diversos processos de negócio e que gerem resultados confiáveis, como:

3.7. Otimizar controles nos processos de leitura, faturamento, cobrança e redução de retrabalho, e quantitativo de pessoas envolvidas na execução e conferência de operações, para aproveitamento em atividades de análise dos resultados e nas inovações dos processos atuais;

3.8. Uniformizar procedimentos e agilizar a tomada de decisões em suas atividades;

3.9. Integrar mais atividades e processos da Autarquia;

3.10. Gerar relatórios gerenciais padronizados dentro da ferramenta contratada, com eliminação de planilhas ou sistemas redundantes;

3.11. O SAMAE precisa aprimorar a gestão utilizando dados e processos bem definidos e



integrados, bem como ferramentas tecnológicas adequadas e atualizadas.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução proposta é a contratação de empresa especializada para o fornecimento, em caráter não exclusivo, de cessão de direito de uso, por prazo determinado, de software de autoria própria com interface única para gestão comercial e de serviço operacional em ambiente 100% web e prestação dos serviços técnicos especializados de: customização, gerenciamento, treinamento, migração de dados, implantação, integrações web api, manutenção e suporte para gerenciamento dos serviços de água e esgoto.

4.2. Da Execução

4.2.1. O início do prazo para execução dos serviços se dará em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato e emissão da Solicitação de Fornecimento.

4.2.2. A empresa deverá apresentar ao fiscal de contrato, no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, o cronograma para instalação e para treinamento dos usuários dos equipamentos e do sistema.

4.3. Do Recebimento

4.3.1. O responsável pelo recebimento do objeto deverá atestar a qualidade e quantidade dos produtos, devendo rejeitar qualquer objeto que esteja em desacordo com o especificado neste Termo de Referência.

4.3.2. O objeto será recebido de forma provisória e definitiva pelo fiscal e/ou gestor do contrato.

4.3.3. O recebimento provisório se dará em até 10 (dez) dias após a entrega do bem ou execução do serviço;

4.3.4. O objeto será recebido definitivamente em até 30 (trinta) dias após o recebimento provisório;

4.3.5. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os produtos foram entregues em desacordo com a proposta, com defeito/má qualidade, fora de especificação ou incompletos, após a notificação por escrito à **CONTRATADA**, serão interrompidos os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, até que sanada a situação.

4.3.6. O contratado será obrigado a substituir/refazer, às suas expensas, no todo ou em parte,



os serviços ou materiais que não estiverem em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, ou ainda, que estiverem com defeitos ou imperfeições.

a. O prazo para substituir os produtos ou refazer os serviços que estejam em desacordo com as especificações será de até 03 (três) dias úteis contados da notificação do fornecedor.

4.3.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

4.3.8. Os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.

4.4. Da garantia e Assistência Técnica

4.4.1. A empresa contratada deverá providenciar, independentemente de ser ou não o fabricante, a correção ou a substituição de todo o produto ofertado ou de suas peças, acessórios e componentes que apresentarem defeito de fabricação ou divergência com as especificações fornecidas, sem ônus para a Administração, em conformidade com o estabelecido no edital.

4.5. Da Subcontratação

4.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

5. DESCRIÇÃO DA IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE SANEAMENTO

5.1 Implantação

A contratada deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos:

1. No plano de ações serão definidos o treinamento e as turmas necessárias de acordo com cada área e função de atuação, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária;
2. A Contratada deverá disponibilizar equipe técnica formada por no mínimo dois especialistas na solução ofertada que deverá ser designada para atuar presencialmente na sede da Autarquia, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação



- sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação, configuração, parametrização e validação do sistema, bem como a capacitação dos usuários;
3. A Contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado do sistema comercial que está sendo utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada de forma a garantir a continuidade dos serviços do SAMAE;
 4. As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da Contratada;
 5. A Contratada deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de TI e do Setor Comercial da Autarquia serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados;
 6. Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias deve ser feitas pela Contratada, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados;

O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão de dados, implantação do sistema, parametrização, adequações necessárias e treinamento do objeto desta licitação será de até 90 (noventa) dias após a assinatura do Contrato;

5.2 Conversão de Dados

5.2.1 O serviço de conversão de dados atual para a nova plataforma de banco de dados deverá ser feito com execução exaustiva dos testes de funcionamento, resolvendo as diferenças entre a base de dados atual com a nova base de dados, evitando falhas com falta de informações e diferença na estrutura de dados, o importante é que as estruturas de dados estejam íntegras e sem lacunas, respeitando as regras de negócio da contratante;

5.2.2 A licitante será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente no sistema de saneamento e no módulo de GIS para a nova base de dados.

5.2.3 As adaptações nas bases de dados que vise o correto funcionamento do sistema de saneamento e módulo de GIS são de total responsabilidade da licitante.

5.2.4 Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias



devem ser feitas pela licitante, que ao final da implantação deverá entregar o sistema em pleno funcionamento com todos os dados migrados;

5.2.5 A contratada deverá disponibilizar no mínimo por 30 (trinta) dias após a implantação, no mínimo dois técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento das rotinas do sistema no prédio sede do SAMAE;

5.2.6 A contratada deverá substituir os técnicos que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do acompanhamento e suporte;

5.2.7 A Contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do Contratante, quando essas estiverem sob sua responsabilidade;

5.2.8 A Contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no Contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do Contrato;

5.2.9 A Contratada deverá fornecer imediatamente, assim que solicitado pela Autarquia, os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, as bases de dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia;

5.2.10 A Contratada deverá treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Edital e seus Anexos, sendo considerada neste particular, como única empregadora;

5.2.11 A Contratada deverá comunicar a Autarquia, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Edital e seus Anexos;

5.2.12 Os sistemas deverão possibilitar a integração com os demais sistemas do SAMAE, nos moldes solicitados, através de software integrador ou consulta de base de dados externa ou webservices. A Contratada deverá promover a integração durante o período estabelecido para implantação do sistema;

5.2.13 A Contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

5.3 Treinamento durante implantação



5.3.1 A Contratada deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação e material do treinamento com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e deverá abranger os servidores que irão operar o sistema nas áreas técnica e administrativa e para os ocupantes das funções de direção e gerências da solução ofertada. O treinamento será na modalidade presencial e o SAMAE disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deverá, obrigatoriamente, contemplar:

1. A Contratada será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros;
2. A Contratada deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. As despesas com hospedagem, transporte e alimentação do instrutor serão por conta da Contratada;
3. A Contratada deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento;
4. A Contratada deverá fornecer capacitação específica para a equipe de TI da Autarquia e ao Setor Comercial, referente à administração do sistema, ferramentas de BI, Omnichannel, gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados;
5. A Contratada deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas;

6 DA PROVA DE CONCEITO

- 6.1 A empresa vencedora deverá realizar Prova de Conceito do sistema que será avaliada em data e horário a ser definido por Comissão designada para este fim, após instalação dos sistemas no ambiente em Nuvem da PROPONENTE.
- 6.2 Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:
 - 6.1.1 Atende integralmente: 02 (Dois) Pontos;
 - 6.1.2 Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;
 - 6.1.3 Não atende: 00 (Zero) Ponto;
 - 6.1.4 Será considerado aprovado se a empresa atender pontuação de no mínimo 90% dos



critérios listados abaixo;

6.1.5 A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:

$$\frac{PT * 100}{PM} = PA$$

Onde:

PT = Pontuação Total atingida pela licitante;

PM = Pontuação Máxima;

PA= Porcentagem Atingida;

6.1.6 Serão avaliadas as funcionalidades do sistema nos itens que integram esse Termo de Referência, conforme critérios elencados no Anexo XI deste Edital.

6.1.7 Demonstrar quantas funcionalidades do sistema forem necessárias, a critério da Comissão, para determinação da adequação ao Termo de referência do Edital.

6.1.8 A Contratada deverá disponibilizar, também, manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

7 ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

7.1.1 A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá estar construída para ser executada em ambiente “100% web”, ou seja, todos os seus módulos devem operar em ambiente web e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software, bem como, oferecer meios de acesso de gestão on-line de serviços remotos;

7.1.2 A solução ofertada deverá permitir que, na gestão das parametrizações, sejam anexadas ao sistema e vinculadas todas as referências legais e normativas homologadas e que disciplinam os procedimentos vigentes. Em casos de parametrizações estratificadas (por município, por Sistemas de Abastecimento de Água ou de Tratamento de Esgoto etc.) a solução deverá permitir que as parametrizações sejam automaticamente interpretadas pelos módulos que são disciplinados por elas.



7.2 ARQUITETURA TÉCNICA

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

7.2.1 Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas;

7.2.2 Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação;

7.2.3 Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento/homologação/produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes;

7.2.4 Conter todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si;

7.2.5 A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, “multithread”, segura, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento;

7.2.6 Deverá conter API's de acesso a consulta e inserção de dados utilizando as regras internas do sistema;

7.2.7 Integração via WEB API com o software de cadastro técnico para utilização do módulo GIS existente e possibilidade futura do uso do ArcGIS, e integração com sistema contábil atual. As integrações deverão ocorrer nos moldes necessários e a serem solicitados pelo SAMAE. O software ofertado deverá possibilitar integrações com protocolo bidirecional, para que em determinados casos, ocorra a atualização de dados nestes moldes.

7.3 INTERFACE DO USUÁRIO

Para garantir uma operação fácil e intuitiva aos usuários a solução ofertada deve disponibilizar no mínimo os seguintes requisitos de interface:

7.3.1 Permitir o acesso à tecnologia HTML / Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;

7.3.2 Garantir que a camada usuário seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge 88 e superiores, Google Chrome 100 e superiores, Mozilla Firefox 116 e superiores;

7.3.3 Oferecer mensagens de informações, avisos e erro em português de fácil entendimento para o usuário final;

7.3.4 Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica, com um objeto gráfico que represente a espera;



7.3.5 Tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados com a possibilidade de escolher o número de ocorrências e navegação aleatória entre as páginas, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação usuário em um único pedido de leitura.

7.4 HOSPEDAGEM E BANCO DE DADOS

7.4.1 Considerando a necessidade de definir um vocabulário comum, para fins de esclarecimento às empresas interessadas no provimento do objeto desta contratação, ficam estabelecidos os seguintes termos pertinentes à hospedagem da aplicação e do banco do Sistema na nuvem:

7.4.1.1 Computação em nuvem: é um modelo para permitir que o provisionamento de recursos e serviços possam ser realizados de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços. São características essenciais de computação em nuvem:

7.4.1.1.1 Autosserviço sob demanda: O usuário pode unilateralmente provisionar a capacidade computacional necessária, como servidores e redes de armazenamento, de maneira automática sem precisar de interação humana com cada provedor de serviços em nuvem.

7.4.1.1.2 Amplo acesso pela rede: Recursos computacionais estão disponíveis através da rede e acessados através de mecanismos padrão que promovem o uso heterogêneo de plataformas usuários (ex.: smartphones, tablets, laptops, estações de trabalho).

7.4.1.1.3 Grupo de recursos: Os recursos do provedor de serviços em nuvem são agrupados para servir múltiplos usuários usando o modelo multi-tenant, com diferentes recursos físicos e virtuais, dinamicamente alocados e realocados conforme demanda.

Exemplos de recursos incluem armazenamento, processamento, memória, e largura de banda de rede.

7.4.1.1.4 Rápida Elasticidade: Capacidades podem ser elasticamente aumentadas ou diminuídas de acordo com a demanda atual e o perfil de uso das aplicações. Estas alterações podem ser realizadas a qualquer momento, possibilitando otimização do uso de recursos e consequente economia de valores.

7.4.1.1.5 Serviço mensurado: Sistemas em nuvem automaticamente controlam e otimizam o uso de recursos, levando em consideração capacidades de monitoramento em um nível apropriado para o tipo de serviço (ex.: armazenamento, processamento, largura de banda, e usuários ativos por contas.) O uso de recursos pode ser monitorado, controlado, e reportado,



provendo transparência tanto para o provedor quanto para o usuário do serviço utilizado.

7.4.1.1.6 Provedor de Serviços em Nuvem: Empresa que possui infraestrutura de tecnologia da informação (TI) destinada ao fornecimento de infraestrutura, plataformas e aplicativos baseados em computação em nuvem.

7.4.1.1.7 Nuvem pública: Infraestrutura de computação em nuvem pertencente a um provedor de serviços em nuvem e gerenciada por ele. Os recursos computacionais são baseados em virtualização, agrupados e compartilhados entre usuários, e acessados via Internet ou uma conexão de rede dedicada. O uso dos recursos é monitorado e pago conforme o uso.

7.4.1.1.8 Máquina virtual: Ambiente computacional implementado em uma máquina física, a partir de tecnologias de virtualização. Este ambiente possui, minimamente, seu próprio processador, memória RAM e interface de rede, podendo a ele serem agregados outros componentes como, por exemplo, volumes de armazenamento (storage).

7.4.1.1.9 Instância: Corresponde a um componente de computação em nuvem composto de máquina virtual e serviços agregados, como exemplo, armazenamento, componentes de rede e demais serviços que mantenham essa máquina virtual em operação.

7.4.1.1.10 Datacenter: Instalação construída com o objetivo de alojar recursos em nuvem, como servidores e outros equipamentos baseados no modelo "como Serviço - as a Service". Um datacenter é uma infraestrutura que centraliza as operações e os equipamentos de tecnologia da informação de um provedor de serviços em nuvem e onde ele armazena e gerencia os dados de seus usuários.

7.4.2 O objeto desse termo (Sistema de Gestão Comercial) deverá ficar hospedado em uma infraestrutura em nuvem.

7.4.3 Caberá à PROPONENTE, no que tange ao serviço em Nuvem, conhecer, analisar e propor alterações, caso necessário, no ambiente de infraestrutura tecnológica, para que a operação dos sistemas possua índices de performance compatíveis com aqueles apresentados em outras empresas onde a solução tenha sido implantada.

7.4.4 Considerar no dimensionamento de infraestrutura aspectos relativos à redundância e estruturas para backup.

7.4.5 Caberá à PROPONENTE avaliar as condições do ambiente de infraestrutura tecnológica do SAMAE, as quais deverão compor a proposta comercial.

7.4.6 A PROPONENTE será solidária e responsável pelo perfeito funcionamento do sistema de acordo com o dimensionamento estabelecido.

7.4.7 É facultado ao SAMAE o direito de solicitar, a qualquer tempo, diante de desempenho insatisfatório da hospedagem em nuvem, que toda a infraestrutura de servidores e softwares



necessários para o funcionamento do sistema passe a ser responsabilidade da Autarquia. Neste caso, a PROPONENTE deverá indicar detalhadamente todos os requisitos necessários para que o Sistema funcione perfeitamente no ambiente da autarquia e realizar todos os procedimentos necessários para a devida migração de ambientes, incluindo a preparação de equipamentos e configuração de softwares. Considerando esta possibilidade, a proposta apresentada deverá contemplar um percentual correspondente de valor a ser deduzido das mensalidades caso o SAMAE opte por esta possibilidade de hospedagem local do banco em algum momento da vigência do contrato.

7.4.8 O Sistema Computacional contratado deverá ter sua aplicação, banco de dados e softwares relacionados hospedados em ambiente nuvem, em empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem, sob demanda, incluindo customizações e/ou desenvolvimento (para o Sistema de Gestão Comercial), manutenção e gestão de topologias de aplicações de nuvem.

7.4.9 O provedor de nuvem deverá disponibilizar, entre outros, os seguintes recursos:

7.4.9.1 Infraestrutura de TI projetada e gerenciada de acordo com as melhores práticas de segurança, com total cumprimento das normas estabelecidas em, pelo menos, as seguintes certificações e acreditações de segurança e conformidade internacionais:

7.4.9.1.1 ISO 9001,

ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013.

ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 1/ISAE 3402.

ABNT NBR ISO/IEC 27017:2015 SOC 3.

7.4.10 As certificações poderão ser apresentadas em suas versões originais em inglês ou em português;

7.4.11 As certificações poderão ser apresentadas em suas versões mais recentes com validade vigente na data de assinatura do contrato;

7.4.12 Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao SAMAE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

7.4.13 Os serviços em nuvem que não possuírem esses certificados não serão considerados para contratação e, consequentemente, eliminados do certame.

7.4.14 Qualquer documento ou referência de acesso público deverá ser apresentado em nome do provedor através de fontes públicas como relatórios ou websites.

7.4.15 Possuir serviço de backup gerenciado para a centralização e automatização do backup de dados tanto na nuvem quanto local, permitindo o cumprimento de requisitos de conformidade de backup normativos e corporativos.



7.4.16 Deve ter um console centralizado para a configuração das políticas de backup e o monitoramento das atividades de backup, com programas automatizados, gerenciamento de retenção e gerenciamento de ciclo de vida, sem a necessidade de criar scripts personalizados e processos manuais. Além do console centralizado, deve ainda oferecer a possibilidade de uso de APIs e interface de linha de comando para fazer backup, restaurar e definir políticas de retenção de backup na nuvem e local.

7.4.17 A aplicação de políticas de backup deve se dar simplesmente marcando esses recursos, de modo a facilitar a implementação da estratégia de backup.

7.4.18 Os backups devem ser protegidos com criptografia de dados em trânsito e ociosos.

7.4.19 O provedor deve ter logs consolidados da atividade de backup, possibilitando a execução de auditorias de conformidade. O serviço de backup do provedor deve atender todas as práticas de segurança prescritas na PCI DSS Compliance.

7.4.20 Uma ferramenta de escalabilidade que permita a configuração de requisitos que, uma vez atingidos, façam com que os recursos de hospedagem sejam automaticamente ajustados para atender a demanda da aplicação hospedada, a fim de garantir o desempenho constante. Para isso, deve oferecer ao administrador uma interface de usuário simples e eficiente que permita criar planos de escalabilidade para recursos, como adição de novas instâncias, por exemplo.

7.4.21 O acesso à ferramenta de escalabilidade deve ser possibilitado utilizando um console de gerenciamento, uma interface de linha de comando ou um SDK.

7.4.22 Um serviço web para o monitoramento e a solução de problemas dos Sistemas e aplicativos a partir de arquivos de log dos Sistemas, dos aplicativos e outros personalizados pré-definidos.

7.4.23 Um serviço web através do qual se possa iniciar e gerenciar instâncias de servidor Linux/UNIX e Windows em datacenters do provedor.

7.4.24 Um serviço web para simplificar a implantação, operação e dimensionamento de um cache na memória na nuvem, visando a otimização do desempenho de aplicações web, proporcionando recuperação de informações de caches na memória rápidos e gerenciáveis, em vez de depender inteiramente de bancos de dados baseados em disco, que são mais lentos.

7.4.25 Um serviço web que facilita a configuração, operação e dimensionamento de um banco de dados relacional na nuvem. Deve possibilitar o redimensionamento para um banco de dados relacional padrão e gerenciamento de tarefas comuns de administração de banco de dados.

7.4.26 Um serviço de monitoramento de segurança contínuo, com a finalidade de ajudar na identificação de atividades inesperadas e, possivelmente não autorizadas ou maliciosas, no ambiente do provedor onde está hospedada a solução.

7.4.27 Um serviço automatizado de avaliação para melhorar a segurança e a conformidade



dos Sistemas implantados na nuvem do provedor. Deve avaliar automaticamente as vulnerabilidades ou desvios dos aplicativos com base nas melhores práticas. Depois de realizar uma avaliação, deve emitir um relatório detalhado com etapas priorizadas para as correções, se for o caso.

7.4.28 O Índice de Disponibilidade na Nuvem, baseado no SLA, deve ser de pelo menos 95%.

7.4.29 O provedor de nuvem deverá oferecer um serviço que possua volumes de armazenamento que suportem mídias SSD (solid state drive), com o intuito de otimizar desempenho e taxas de transmissão.

7.4.30 O provedor da nuvem deverá dispor de serviços que permitam monitorar inventário de recursos utilizados, assim como histórico de configurações realizadas, com o intuito de aprimorar a segurança e conformidade.

7.4.31 O provedor de nuvem deverá disponibilizar acesso a dashboard para administração do ambiente, com recursos para criação, desconexão, inativação e exclusão de usuários. Também deve ser possível visualizar quais usuários estão conectados e o tempo de conexão ativa.

7.4.32 O provedor de nuvem deverá dispor de recursos de segurança que garantam a integridade do servidor de aplicação. Uma imagem padrão deve ser mantida e copiada para o ambiente de produção. A imagem padrão nunca será utilizada em ambiente de produção.

7.4.33 O provedor de nuvem deverá disponibilizar dashboard para visualização de todos os logs do ambiente de produção na nuvem. Os logs devem apresentar informações completas com data e hora dos acessos, usuários e ações realizadas.

7.4.34 O provedor de nuvem deverá oferecer serviço de banco de dados relacional gerenciado, que possibilite a restauração de uma base de dados num determinado ponto do tempo.

7.4.35 O ambiente de nuvem deve ser de alta disponibilidade (24 horas por dia, 7 dias por semana), com garantia de licenciamento e atualizações de softwares, tais como o Sistema Operacional, o Sistema Gerenciador de Banco de Dados e a suíte de segurança.

7.4.36 O SAMAE poderá solicitar à PROPONENTE, em qualquer momento, uma cópia de todos os dados do sistema contratado.

7.4.37 A PROPONENTE deverá fornecer, antes do início da utilização oficial do sistema pela Autarquia, e sempre que for solicitado pelo SAMAE, documento personalizado do provedor de nuvem confirmando o atendimento do provedor às exigências de hospedagem da Autarquia, contendo inclusive dados que comprovem o vínculo válido entre o provedor e a PROPONENTE.

7.4.38 A PROPONENTE deverá fornecer, para a Tecnologia da Informação (TI) do SAMAE, acesso administrativo ao ambiente de nuvem, para supervisionar, configurar e controlar, sempre que possível.



7.4.39 Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

7.6 DESEMPENHO ESPERADO

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

7.6.2 Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um usuário em uma base de dados de 50.000 usuários não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não seja superior a 10 segundos;

7.6.3 Garantir o processamento de arquivos e geração de relatórios instantâneos em até 02 minutos.

7.7 MONITORAMENTO

7.7.1 Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários;

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

7.7.3 Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos excepcionais ocorridas em processos “batch” gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.

7.8 ASPECTOS FUNCIONAIS

A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar nativamente no mínimo 90% das funcionalidades descritas, consequentemente contemplar no máximo 10% das funcionalidades com customizações sendo elas entregues na fase de implantação do sistema.

7.9 CONTROLE DE ACESSO

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

7.9.1.1 Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha;

7.9.1.2 Para acessar o sistema, o usuário operador será necessário possuir seu cadastro



previamente gerado por outro usuário com direitos administrativos (administrador). O usuário administrador poderá criar o usuário operador, atribuindo-lhe permissões e funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil da função que o usuário operador exercerá. O sistema deverá ofertar opções para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos;

7.9.1.3 Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável;

7.9.1.4 Possuir funcionalidades de expiração de senha (período de validade), bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso;

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

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

7.9.1.7 Permitir integração LDAP;

7.9.1.8 Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”);

7.9.1.9 Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso em modalidade criptografada;

7.9.1.10 Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema;

7.9.1.11 O sistema deverá permitir a criação de perfis, estes perfis conterão os acessos às funcionalidades e direitos do sistema definidos pelo usuário administrador. Um perfil poderá ser criado com direitos apenas de consulta de registro no sistema, para que as funcionalidades atribuídas ao usuário operador tenham acesso apenas à consulta;

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

7.9.1.13 Permitir associar um ou mais perfis de autorização para cada usuário;

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

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



7.8 CONTROLE DE ACESSO

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

8 CADASTRO

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

8.1 Permitir que a solução ofertada tenha os atributos mínimos necessários para uma correta gestão da relação com os usuários, tais como:

1. Nome Usuário;
2. Tipo de Usuário: Padrão / Baixa Renda (desde que preencha os requisitos para o enquadramento na tarifa social, conforme o regulamento do SAMAE);
3. CPF ou CNPJ;
4. Número do RG;
5. Filiação;
6. Número Telefone Residencial;
7. Número Telefone Comercial;
8. Número Telefone Celular;
9. Data de Nascimento;
10. E-mail;
11. Permitir gravar imagens referentes a todos os documentos do usuário;
12. Permitir informar o endereço possibilitando cadastrar, no mínimo, três endereços: o endereço físico principal e endereço alternativo podendo eleger o endereço para correspondências;
13. Cada usuário deve ter cadastro próprio, recebendo a devida cobrança de suas faturas de serviços e outros por CPF;
14. Integração com API do governo para validar se é atendido pelo Bolsa Família ou BPM;
15. Permitir que a solução ofertada possibilite o cadastro georreferenciado de uma unidade de consumo que deverá identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto. Desta forma, a solução ofertada deverá permitir criar uma ligação ou alterar a já existente disponibilizando no mínimo os seguintes dados:



Permitir que o sistema tenha todos os atributos necessários para uma correta gestão dos imóveis tais como: número do lote, número da unidade, número de moradores, número de tomadas de água, área edificada em m², número da inscrição imobiliária; existência da caixa d'água ou reservatório, capacidade em m³ da caixa d'água ou reservatório e altura em metros de instalação da caixa d'água ou reservatório, existência de cisterna, existência de fonte própria de água, existência de fossa séptica, existência de jardim; informar o tipo de pavimento do logradouro, informar o tipo de pavimento do passeio, informar se existe ligação padronizada;

16. Permitir o registro de informações gerais do imóvel.

8.2 O cadastro de unidade de consumo deverá estar inscrito com código único (matrícula);

8.3 Possibilitar identificar uma unidade de consumo como pertencente a um usuário especial (grande usuário ou órgão público);

8.4 Possibilitar a vinculação de usuários a unidades de consumo, sendo eles do tipo usuário e proprietário do imóvel, identificando o tipo de relação e o período de validade da relação, caso seja inquilino, que deverá reverter automaticamente à condição identificada no momento da alteração cadastral ao final do período;

8.5 Permitir o controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador;

8.6 Permitir o cadastro individual das unidades de consumo para condomínio com medição individualizada;

8.7 A solução ofertada deverá disponibilizar um conjunto mínimo de funcionalidades que possibilite a gestão de todas as informações necessárias para os processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os usuários;

8.8 A solução ofertada deverá permitir integração em tempo real entre o cadastro georreferenciado dos ativos de infraestrutura operacional e os registros administrativos de eventos de manutenção, vistorias, visitas, inspeções, e demais atividades de campo que impactem diretamente sobre todos os dados e informações relevantes dos ativos, incluindo a documentação técnica de acervo dos referidos ativos.

8.9 Para garantir alinhamento entre a gestão dos ativos, gestão de serviços operacionais e gestão de usuários, a solução ofertada deverá permitir integração entre o cadastro técnico e o sistema contábil.

9 HIDROMETRIA

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

9.1.1 A solução ofertada deverá controlar o estoque de hidrômetros e locais de armazenamentos. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros, em status de estoque, deverá ficar disponível para a



instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em quaisquer outros status, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação;

9.1.2 Permitir o cadastro unitário e em lote de hidrômetro sendo que no cadastro de lotes deve ser permitido informar faixa de códigos a serem utilizados;

9.1.3 Disponibilizar funcionalidade que permita identificar unicamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações;

9.1.4 Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: tipo de hidrômetro, classe metrológica, quantidade de ponteiros, vazão mínima, nominal e máxima, tipo de tecnologia de medição, classe de vazão, pressão máxima de serviço, diâmetro, tamanho, marca, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição;

9.1.5 Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu;

9.2 Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte do SAMAE quanto do usuário, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos incluindo a digitalização dos documentos de aferição;

9.3 O sistema deverá manter, em base de arquivos ou banco de dados próprios, repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como: hidrômetro danificado, embaçado, violado, dentre outras. As fotos serão anexadas pelo sistema, que deverá tratá-las para manter boa qualidade, mas de tamanho compatível com o repositório, sendo facultada a emissão de um relatório de aferição, com todos os anexos;

9.4 Em caso de troca de hidrômetro, o anterior poderá ir para estoque, manutenção ou sucata. O sistema possibilitará ao usuário do sistema a escolha do status;

9.5 Permitir a consulta de histórico detalhado de hidrômetro por ligação;

9.6 O sistema deverá prover alerta na iminência de final de validades de hidrômetros instalados, gerando relatórios e possibilidade de gerar ordens de serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca dos hidrômetros;

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

9.8 Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, leitura da instalação, o usuário do sistema que realizou, a data e um parecer;

9.9 Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros;

9.10 Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer.



10 GESTÃO DE LEITURAS E CONSUMOS

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

10.1.1 Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a sequência correta de leituras;

10.1.2 Permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades;

10.1.3 Permitir atribuir a cada ligação a rota e sequência de leitura na relação completa dos imóveis a serem faturados;

10.1.4 Permitir a geração da massa de leitura e a distribuição delas nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

10.1.5 Preservar a situação cadastral das unidades de consumo quando se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras;

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

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

10.1.8 Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realizado o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo;

10.1.9 Permitir realizar de forma automática e em tempo real o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, deve ser feito o armazenamento de todas as leituras realizadas, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado. Também deve ser realizada a abertura automática de ordens de serviço, conforme ocorrência informada no campo;

10.1.10 Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor, possibilitando sua retenção através de parâmetros definidos pelo SAMAE. A crítica de leitura deve permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo que também deve ser possível enviar para o coletor as revisões de leitura;

10.1.11 Realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e faturas emitidas pelo coletor.

10.1.12 O sistema deverá disponibilizar um processo de crítica manual e um processo automatizado:

10.1.13 O processo da forma manual deverá disponibilizar uma interface que permita os operadores do sistema do SAMAE possam identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura, permitindo ajustar as faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo possível enviar para o coletor as revisões de leitura de forma que a fatura seja impressa no imóvel.



- 10.1.14 O processo automatizado terá que garantir os padrões de ajustes de críticas realizados pelo processo manual sendo capaz de interpretar as anormalidades nas leituras de forma automática realizando os ajustes necessários de consumo ou leitura conforme cada caso, garantindo que o número de casos que necessite intervenção dos operadores do sistema com a crítica manual seja o menor possível.
- 10.1.15 Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto;
- 10.1.16 Permitir a leitura de imóvel isento de faturamento;
- 10.1.17 Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior na utilização de dispositivos móveis;
- 10.1.18 Permitir o cadastro de novos setores e rotas de leitura;
- 10.1.19 Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura de acordo com intervalos definidos;
- 10.1.20 Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras, com a opção de filtro parametrizável;
- 10.1.21 Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica fora informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema possibilite gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, com a geração automática de Ordens de serviço;
- 10.1.22 Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, possibilitando realizar o acompanhamento integral do trabalho de campo, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido até o momento o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo, o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;
- 10.1.23 Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário;
- 10.1.24 Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu limite superior, não emitindo fatura, mas o relatório para o usuário com as instruções de procedimento (registrando o volume consumido, porém, sem o valor financeiro equivalente), para fins de Controle de Desempenho Operacional);
- 10.1.25 Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis;
- 10.1.26 Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Desta forma a solução ofertada deve fornecer no mínimo os seguintes relatórios:
- 10.1.27 Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras por grupo de faturamento e por rota;
- 10.1.28 Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um



determinado leiturista em um determinado período;

10.1.29 A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:

10.1.30 Apresentar a rota georreferenciada traçada pelo leiturista e a quantidade de leituras efetuadas naquela rota;

10.1.31 Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada; leitura do consumo, quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informada a leitura; Consumo faturado e ocorrência, apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura;

10.1.32 Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo leiturista desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações;

10.1.33 Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada;

10.1.34 Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis;

10.1.35 Deverá possuir a função de envio das faturas e do comunicado de débito via e-mail;

10.1.36 Deverá permitir a impressão do comunicado de débito dentro do sistema a qualquer momento , a partir da sua entrega em campo.

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

10.1.38 Permitir que seja gerado um arquivo com as faturas que foram para a crítica e ficaram retidas e que deverá ser enviado ao coletor de dados, para que seja feita a impressão da fatura no formato original em papel personalizado na impressora compatível com o sistema.

10.1.39 A solução deverá possuir integração por API's com interfaces de telemetria para leitura de consumo de grandes consumidores bem como seus alarmes.

11 SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO POR DISPOSITIVOS MÓVEIS

11.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado a solução ofertada, que deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com a



plataformas Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

- 11.1.1 Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados;
- 11.1.2 Deverão existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;
- 11.1.3 As leituras serão efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos;
- 11.1.4 Possibilitar inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca através do número do hidrômetro, endereço ou matrícula;
- 11.1.5 Para digitar a leitura, o sistema deverá informar antes ao leiturista no mínimo as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número do imóvel, leitura anterior e localização do hidrômetro;
- 11.1.6 O sistema deverá efetuar o registro referente ao rastreamento pelas coordenadas de GPS do trajeto percorrido desde a saída da sede da empresa até o término das atividades de registro de leitura;
- 11.1.7 Após a digitação da leitura, o sistema deverá realizar as validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo;
- 11.1.8 Possibilitar ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades, com opção de inserção de registro fotográfico (parametrizável);
- 11.1.9 A partir da leitura do hidrômetro, o sistema deverá calcular o consumo da unidade, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra ou substituição de hidrômetro;
- 11.1.10 Possibilitar que o faturamento on-site possa ser feito tanto on-line quanto offline, utilizando dispositivos móveis;
- 11.1.11 Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso exista consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança normalmente e gerar automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização para o imóvel. O intervalo mínimo de dias entre o corte e a leitura também deve obedecer a parâmetro predefinido;
- 11.1.12 Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto quando assim necessitar, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo que estejam previstos a retenção de impostos, apurar os valores de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento do SAMAE;
- 11.1.13 Permitir utilizar bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em



impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento, definido pelo SAMAE, poderá ser desenhado no momento da impressão, permitindo a emissão de no mínimo os seguintes documentos:

11.1.14 Possibilitar a emissão de fatura/documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do proprietário, nome do usuário, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados, faturas pendentes, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura);

11.1.15 Possibilitar também a geração de QR Code (Quick Response Code), inserção nas faturas emitidas em campo e outros documentos de pagamento e com integração PIX, de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN), não sendo admitida duplicidade de pagamento;

11.1.16 Emitir comunicado de débito após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel, com opção de impressão com código de barras;

11.1.17 Emitir comunicado de excesso de consumo após emissão da fatura para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado, (não aparecer o valor financeiro equivalente ao volume no comunicado) com possibilidade de retenção da fatura e informação de ocorrência com registro fotográfico;

11.1.18 Emitir outros comunicados de acordo com layout proposto pelo SAMAE, respeitando a capacidade dimensional da impressora;

11.1.19 Possuir funcionalidade que requer o registro fotográfico identificando o tipo (cúpula, fachada, numeração do hidrômetro e outros) de foto, de acordo com as parametrizações, para as irregularidades encontradas em campo, incluindo alteração de categoria ou flagrante violação da ligação;

11.1.20 Permitir visualizar na tela do dispositivo de leitura as fotografias digitais registradas;

11.1.21 Permitir a geração de solicitação de serviço automática para situações encontradas no processo de leitura (vazamento, violação de corte, etc.);

11.1.22 Permitir geração de avisos ao leiturista no momento da leitura em casos de ocorrências pré-parametrizadas no sistema, como por exemplo: Consumo zero, consumo alto, consumo baixo. Onde o leiturista se obriga a digitar novamente a leitura, e informando ao



setor de faturamento o código da ocorrência para um controle desses motivos;

11.1.23 Possibilitar a alteração, em campo, de determinados dados cadastrais pré-definidos;

11.1.24 Possibilitar navegar entre as unidades de consumo, lidas e não lidas em uma determinada rua ou quadra;

11.1.25 Possuir funcionalidade que garanta o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo via GPRS, automaticamente ocorrendo a cada grupo de no máximo 50 imóveis faturados;

11.1.26 ermitir enviar para o dispositivo móvel as faturas retidas na crítica e registrar no dispositivo a revisão da leitura, fazendo a impressão delas na própria impressora térmica.

11.1.27 Permitir o acompanhamento e controle sobre o consumo de bateria do equipamento durante a execução da coleta de leitura;

11.1.28 Demonstrar a quantidade de bobinas necessárias para realização das leituras carregadas no dispositivo móvel;

11.1.29 Disponibilizar funcionalidade que realize de forma automática o teste do cabeçote de impressão visando garantir a qualidade e nitidez da impressão;

11.1.30 Permitir ao leiturista ajustar a sequência, rota e setor de leitura;

11.1.31 Permitir ao leiturista corrigir uma leitura errada, e após imprimir a fatura novamente com a informação corrigida;

11.1.32 Disponibilizar o comunicado de débito, para impressão a qualquer momento.

11.1.33 Emitir comunicado de alerta de vencimento de benefício para usuários optantes do cadastro de tarifa social, ligações provisórias ou de outros benefícios cadastrados, possibilitando ao usuário cadastrar um período antes do vencimento do benefício para que o comunicado seja emitido.

12 GESTÃO DE REVISÃO DE CONSUMO

12.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para geração e gerenciamento de revisão de consumo com no mínimo os seguintes recursos:

12.1.1 Possibilitar a geração de um processo on-line ou presencial de revisão de consumo, sendo ela solicitada pelo proprietário/usuário ou pelos usuários do sistema quando se fizer necessário, com geração de protocolo para consulta;

12.1.2 O processo de revisão deverá conter os seguintes dados mínimos no formulário de adesão:



- 12.1.2.1 Controle por Ano/Número;
 - 12.1.2.2 Mês/Ano referência da revisão;
 - 12.1.2.3 Cadastro do Usuário/ número da matrícula do imóvel no SAMAE;
 - 12.1.2.4 Endereço Completo do Usuário;
 - 12.1.2.5 Número de economias;
 - 12.1.2.6 Data da Solicitação;
 - 12.1.2.7 Nome do proponente;
 - 12.1.2.8 Quantidade de Pessoas que moram na residência;
 - 12.1.2.9 Informações de Piscina;
 - 12.1.2.10 Máquina de Lavar Roupas;
 - 12.1.2.11 Caixa D'Água;
 - 12.1.2.12 Fonte alternativa de água;
 - 12.1.2.13 Descrição da Ocorrência;
 - 12.1.2.14 Leituras e consumos dos últimos meses;
 - 12.1.2.15 Deverá ser possível classificar a Revisão de Consumo conforme a fase de sua análise, sendo que todas as etapas deverão automaticamente gerar registros e informações sobre essa revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo;
 - 12.1.2.16 Deverá disponibilizar um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo, podendo ser adicionados itens importantes para aparecer no mesmo e ser preenchidos de maneira simples, tais como:
 - 12.1.2.16.1 Local de ocorrência do vazamento;
 - 12.1.2.16.2 Materiais substituídos/reparados;
 - 12.1.2.16.3 Indícios que vazamento foi resolvido () sim – () não;
 - 12.1.2.16.4 Método utilizado para detecção do vazamento;
 - 12.1.2.16.5 Anexos (fotos).
- 12.2 Todo o processo de revisão deverá ser disponibilizado em dispositivos móveis, de forma clara e simples, onde todo o processo seja automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso, poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê este termo de referência;
- 12.3 A Solução ofertada deverá possuir uma agenda, onde nela será registrado um cronograma de visitas técnicas, para solução e análise destas revisões;



12.4 A Solução tem por obrigação se adequar aos processos realizados atualmente, sem perdas, danos e custos para o SAMAE;

12.5 A solução deverá permitir ao final da revisão, fazer alterações nas faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme a permissão do usuário;

12.6 A solução deverá permitir enviar e-mails/whatsapp para o usuário com a fatura alterada e com o laudo final da revisão ou a consulta via aplicativo sobre o andamento do processo e do resultado pelo próprio usuário.

13 GESTÃO DE FATURAMENTO

13.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto, parcelamentos e demais serviços, deverá estar integrado aos processos de arrecadação e integração com os lançamentos para contabilidade, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

13.1.1 Possibilitar o cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes;

13.1.2 Possibilitar o cadastro de unidades isentas de faturamento;

13.1.3 Permitir a gestão do cronograma de faturamento para organizar as atividades por grupo e localidade, possibilitando o cadastro mensal do calendário de faturamento, no mínimo os seguintes dados: data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, data final da leitura de campo, data de previsão do processamento do faturamento;

13.1.4 A solução deverá se adequar ao calendário e forma de faturamento que é aplicado atualmente pela autarquia;

13.1.5 Permitir a gestão dos feriados nacionais, estaduais e municipais e pontos facultativos;

13.1.6 Prever funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas, devendo ser possível cadastrar no mínimo mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, quitação anual de débitos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático;

13.1.7 Possibilitar o agendamento para processamento do faturamento em batch e para a geração do arquivo de contas para impressão em gráficos e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas;

13.1.8 Possibilitar o cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas deles;

13.2 A solução ofertada deverá disponibilizar recursos para que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, fornecendo no mínimo os seguintes cadastros:



- 13.2.1 Cadastro de categoria de tarifa;
- 13.2.2 Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços;
- 13.2.3 Possibilidade de definir uma quantia de faturas em atraso para que o usuário perca algum tipo de benefício/tarifa concedido pelo SAMAE, como por exemplo a Tarifa Social;
- 13.2.4 Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada;
- 13.2.5 Cadastro de tarifa, onde deverá ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água para o esgoto tratado e a tabela tarifária vigente;
- 13.2.6 Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa;
- 13.2.7 Cadastro de uma nova tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário;
- 13.2.8 A solução deverá ser capaz de ratear os valores quando constar no cadastro do usuário número igual ou maior a duas categorias/economias, dividindo o consumo igualmente para todas as categorias;
- 13.2.9 Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água e esgoto, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias;
- 13.2.10 Permitir a estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas para entidades, sempre que exigido, em conformidade com o regulamento vigente. O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE) é uma autarquia municipal, integrante da Administração Pública, responsável pela prestação de serviço essencial de forma exclusiva. Nos termos dos artigos 150, VI, "a" e 175 da Constituição Federal, o SAMAE não exerce atividade comercial, não tem finalidade lucrativa e destina integralmente o resultado de suas atividades à ampliação e conservação do saneamento, sendo beneficiado pela imunidade tributária recíproca. Dessa forma, como por exemplo, a solução contratada deverá possibilitar a inclusão da seguinte mensagem nas faturas emitidas para órgãos públicos federais, estaduais e municipais: **"Imunidade Tributária – Art. 150, VI, 'a' da Constituição Federal."** Além disso, deverão ser atendidas outras observações e informações exigidas pela legislação aplicável, sem custo adicional e com a devida urgência, sempre que necessário para garantir a regularidade fiscal e a adequação do serviço prestado.
- 13.2.11 Possibilidade de emissão de cobranças para usuários não vinculados a imóveis e que eventualmente contratem serviços do SAMAE, como por exemplo: Circos, Parques, Parecer de viabilidades, vistorias, serviços avulsos (tais como desentupimento de fossa) ;



13.3 Garantir a gestão através de processo paramétrico para no mínimo as seguintes situações de faturamento:

13.3.1 Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas;

13.3.2 Informar percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;

13.3.3 Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;

13.3.4 Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;

13.3.5 Informar número de dias mínimo, para a cobrança inicial de uma determinada unidade de consumo após uma ligação nova ou uma religação;

13.3.6 Informar a partir de qual mês e ano devem ser impressos os históricos de leitura e consumo na fatura;

13.3.7 Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os usuários que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;

13.3.8 Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura nos casos de vazamento de água;

13.3.9 Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura nos casos de vazamento de esgoto;

13.3.10 Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;

13.3.11 Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que atingirem o consumo maior que sua média;

13.4 Garantir o controle da gestão das retificações de faturamento, possibilitando o estorno e a reemissão das faturas já emitidas através de processo paramétrico e respectivas autorizações para no mínimo as seguintes situações:

13.4.1 Permitir a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a faturar possibilitando gerenciar parcelas inseridas ou removidas na fatura (rastreadibilidade). Deverá ser mantida a competência da fatura original. Deverá funcionar como um cancelamento e uma nova inserção. Também deverá obrigatoriamente informar um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

13.4.2 Permitir o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

13.4.3 Permitir alterar a data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;



- 13.4.4 Permitir alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;
- 13.4.5 Permitir alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;
- 13.4.6 Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalculá-la de acordo com a situação atual cadastral da unidade e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;
- 13.4.7 Permitir a inserção de um valor liberado para crédito em uma fatura já existente, sendo que, caso o valor do crédito seja maior que o valor da fatura, o sistema reconhecerá a diferença que sobrou e, esta entrará como desconto na próxima fatura emitida;
- 13.4.8 Permitir recálculo de fatura cujo consumo seja identificado como Anormalidade de consumo conforme parâmetros previamente cadastrados, devendo os valores de descontos serem calculados pela própria aplicação, apresentados na tela da rotina e impressos na fatura recalculada;
- 13.4.9 Permitir atualizar a situação da fatura para evitar prejudicar o usuário nos casos que foi comprovada a quitação da fatura, mas o pagamento será remetido pelo banco em data futura;
- 13.4.10 Permitir alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial, não permitindo a abertura de corte ou geração de aviso de débito enquanto a mesma estiver nessa situação;
- 13.4.11 Deverá ser possível a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares;
- 13.4.12 Deverá ser possível também a emissão de fatura única para órgãos centralizadores, ou seja, fatura totalizante com um único código de barras, cujo pagamento desta quite todas as faturas vinculadas ao órgão centralizador;
- 13.4.13 Possibilitar a geração de uma conta final para o usuário que a solicite, entendida a conta final como antecipação da leitura e evitando geração de outra fatura com a mesma referência, sendo que nesses casos deverá ser gerada uma fatura com todos os débitos vencidos e a vencer do usuário;
- 13.4.14 Possibilitar reenviar uma fatura em específico para débito em conta;
- 13.4.15 Disponibilizar recurso que permita realizar o tratamento de registros de cadastro de débito em conta não identificado, possibilitando associar cadastro a uma unidade usuário;
- 13.4.16 Disponibilizar recurso que possibilite registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água e esgoto ou serviço para determinada unidade de consumo;
- 13.4.17 Disponibilizar funcionalidade que possibilite a cobrança de água e esgoto, através de contrato especial de fornecimento, possibilitando definir contrato para cobrança de no mínimo



os seguintes tipos: consumo fixo, consumo mínimo e máximo e valor fixo;

13.4.18 Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática de ordem de serviço de fiscalização de consumo, de acordo com critérios estabelecidos pelo usuário;

13.4.19 Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva dos imóveis alugados, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

13.4.19.1 Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados com a data de vigência do contrato e nome do responsável durante essa vigência. Quando o proprietário ou responsável trouxer ao SAMAE o contrato de locação do imóvel, o usuário poderá cadastrar o contrato por seu período de validade. Assim, a solução ofertada deverá entender que, durante aquele período, apesar do proprietário ser, em geral, o responsável pela ligação, o inquilino contratante deverá ser efetivamente tratado como responsável, gerando-se as faturas, multas e correspondências todas em seu nome;

13.4.19.2 Da mesma forma, caso o inquilino queira fazer um parcelamento ou outra ação, poderá apenas realizar ações sobre débitos de seu período de contratação;

13.4.19.3 Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato;

13.4.19.4 O histórico de responsáveis e de contratos de uma determinada ligação deverá ser mantido, de forma a possibilitar a verificação de propriedade e responsabilidade da ligação;

13.4.20 Disponibilizar conjunto de recurso que possibilite a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ser praticadas nas unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

13.4.20.1 Possibilitar o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave, gravíssimo);

13.4.20.2 Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude onde o usuário possa definir o valor por tipo e grau da fraude;

13.4.20.3 Possibilitar a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por período determinado pelo usuário;

13.4.20.4 Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, em constatada a fraude o usuário possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar de forma automática o valor da multa a ser lançado na próxima fatura do usuário de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente;

13.4.20.5 Possibilitar gerar relatório que demonstre os quantitativos, usuários e valores de fraudes gerados em um determinado período;

13.4.20.6 O sistema deverá permitir a geração de faturas para serviços desvinculada da fatura de



água e esgoto;

14 GESTÃO DE ARRECADAÇÃO

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

14.1.1 Possibilitar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN;

14.1.2 Disponibilizar recurso de importação e processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, vinculando os registros de pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal (incluindo QR Code e PIX) e ainda garantir que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, sejam devidamente registrados na base de dados da solução/sistema ofertado;

14.1.3 Disponibilizar recurso que possibilite a baixa de documentos de cobrança de forma manual (confirmação de pagamentos) com informação dos dados dos pagamentos;

14.1.4 Possibilitar a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) a matrículas ou documentos de cobrança;

14.1.5 Permitir a identificação de Faturas pagas em duplicidade, gerando ocorrência de pagamento e crédito para desconto nas próximas faturas do usuário;

14.1.6 Permitir a identificação de Faturas pagas com valores diferentes dos seus faturamentos, gerando ocorrência de pagamento e gerando crédito ou débito ao usuário do valor da diferença;

14.1.7 Possibilitar que no momento do processamento do pagamento de um documento que possua uma ou mais faturas vinculadas (notificação de corte, segunda via de fatura, termo de confissão de dívida ativa e segunda via de fatura agrupada e outros) deve ocorrer também de forma automática a quitação de todas as faturas vinculadas ao documento;

14.1.8 Garantir que sempre que o sistema processar um pagamento de documento de cobrança em atraso deve ser gerado juros e multas e correções monetárias conforme prevê o regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

14.1.9 Disponibilizar o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias, convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada;

14.1.10 Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos;



14.1.11 Disponibilizar recurso que possibilite realizar a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo;

14.1.12 Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deverá apurar e processar todos os pagamentos obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser registrada e congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados: (valor de documentos pendentes, valor de documentos pagos, valor de parcelamentos realizados, valor de cancelamentos realizados, valor de emissões manuais);

14.1.13 A solução ofertada deverá ter a opção de integração com o sistema das “Vans” permitindo a obtenção e o processamento automático dos arquivos bancários, inclusive com tempo parametrizável de verificação, no caso de a Autarquia eventualmente contratar o serviço de pagamento em tempo real;

14.1.14 Fornecer recurso que possibilite o registro de pagamentos via depósito bancário;

14.1.15 Fornecer recurso que possibilite tratar pagamento via depósito bancário que conste como não identificado;

14.1.16 Permitir mais de um convênio agente arrecadador do tipo débito em conta para um mesmo agente arrecadador.

15 GESTÃO DE COBRANÇA

15.1 A solução ofertada deverá disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para recuperação de receita, estar integrado aos processos de arrecadação, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

15.1.1 Garantir o controle da gestão das políticas de negociação de débito para parcelamentos e reparcimentos de débitos, através de processo paramétrico e respectivas autorizações, sendo que uma vez definida a política, a mesma deve ser utilizada por todos os usuários da solução ofertada para no mínimo as seguintes situações:

15.1.1.1 Definir valor mínimo para que seja autorizado realizar parcelamento de débito e número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento do débito;

15.1.1.2 Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o parcelamento do débito;

15.1.1.3 Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento;

15.1.1.4 Definir a obrigatoriedade de cobrança de parcela à vista para o parcelamento;

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

15.1.1.6 Definir o número de dias para cancelamento automático de um parcelamento, cujo



pagamento da parcela à vista não tenha sido efetuado;

15.1.1.7 Garantir solução que cancele o parcelamento, caso não seja identificado o pagamento da parcela a vista (entrada do parcelamento) ou de uma quantidade de parcelas não pagas, sendo possível parametrizar o número de dias da validade dessa parcela a vista e quantidade de parcelas não pagas para desfazimento da negociação;

15.1.1.8 Definir o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para os usuários cadastrados com tarifa social e/ou outro benefício em vigor autorizado pela Diretoria Executiva por Resolução;

15.1.1.9 Possibilitar parametrizar o nome do responsável por parte da empresa que irá ser impresso no termo de negociação de parcelamento que deve ser gerado no momento do parcelamento;

15.1.1.10 Definir a alíquota do percentual de juros para parcelamento de débito;

15.1.1.11 Definir a quantidade máxima de faturas permitida por usuário, para realizar um reparcèlement;

15.1.1.12 Definir o número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcèlement de débito, para usuários que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

15.1.1.13 Definir número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcèlement de débito para usuários que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);

15.1.1.14 Definir o percentual mínimo do valor da parcela a vista para o reparcèlement de débito para usuários que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);

15.1.1.15 Garantir o parcelamento de débito com opção de faturamento em fatura mensal de serviços de água e esgoto ou carnê (boleto);

15.1.1.16 Quando efetuado por carnê, permitir o rastreio simples, através de relatório, dos usuários que solicitaram esse tipo de parcelamento, como descrição da quantidade de parcelas quitadas, matrícula vinculada a solicitação, valor total da dívida e das parcelas, além do nome do usuário solicitante;

15.1.1.17 A solução deve apresentar todo o controle da negociação realizada pelo código do usuário responsável pela negociação do débito;

15.1.1.18 Em caso de parcelamento de débito via cartão de crédito ou débito, o sistema deve garantir a integração on-line da operação realizada entre a empresa de cartão de crédito/débito e a Contratante (SAMAE);

15.1.1.19 Disponibilizar funcionalidade que possibilite o parcelamento de débitos pendentes (faturas abertas ou serviços prestados ao usuário), conforme políticas globais de parcelamento previamente parametrizadas, fornecendo no mínimo os seguintes recursos: Os juros e multa



deverão ser calculados conforme regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

15.1.1.20 Para as parcelas a vencerem, deverão ser calculados juros, multas e correções conforme regulamento do SAMAE ou conforme a deliberação da agência reguladora;

15.1.1.21 O usuário poderá escolher quais faturas pendentes, vencidas ou não e serviços a faturar que serão incluídas no parcelamento;

15.1.1.22 Possibilitar a realização de transferência de débito de uma unidade de consumo a partir da rotina de parcelamento;

15.1.1.23 Possibilitar emitir um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo usuário, assim como a cobrança com a parcela de entrada, caso exista. Deve existir funcionalidade de reemissão do termo e da parcela de entrada sempre que necessário, com as informações originais;

15.1.1.24 As faturas parceladas deverão ter sua situação alterada de pendentes para parceladas;

15.1.1.25 Gerar de forma automática nas próximas faturas a serem emitidas para a unidade de consumo a cobrança das parcelas negociadas no parcelamento de débito;

15.1.1.26 Disponibilizar recurso que permita optar por emitir faturas avulsas de parcelamento de débitos;

15.1.1.27 Disponibilizar recurso que permita realizar o cancelamento de um determinado parcelamento de débito;

15.1.1.28 Disponibilizar funcionalidade que possibilite gerar um reparcelamento de débito (um novo parcelamento para unidades de consumo que já possuem um parcelamento de débito pendente, disponibilizando os mesmos recursos solicitados na rotina do item anterior referente ao parcelamento de débito e adicionalmente, fornecer no mínimo os seguintes recursos:

15.1.1.29 Possibilitar o cálculo do saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando ao reparcelamento;

15.1.1.30 Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer e serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor a nova negociação do parcelamento;

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

15.1.1.32 Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, atualizando o valor para o presente, deduzindo os juros e multas cobradas;



- 15.1.1.33 Possibilitar a realização de simulação de um parcelamento/reparcelamento, sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação;
- 15.1.1.34 Disponibilizar recurso para geração de cartas de cobrança para usuários com faturas em atraso, conforme opções e parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: selecionar um imóvel específico, intervalo de rotas, competência de referência, intervalo de valor em aberto, quantidade de faturas vencidas, número de meses em atraso, tipos de categorias e a situação do imóvel;
- 15.1.1.35 Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:
- 15.1.1.35.1 Definir o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte;
- 15.1.1.35.2 Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte;
- 15.1.1.35.3 Definir o número mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte;
- 15.1.1.35.4 Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços;
- 15.1.1.35.5 Possibilitar a definição do número de dias para o vencimento de uma notificação de corte;
- 15.1.1.35.6 Possibilitar a definição da mensagem que deve ser impressa na notificação de corte;
- 15.1.1.35.7 Possibilitar a definição de existência de cobrança para a emissão da notificação de corte e o valor que deverá ser cobrado;
- 15.1.1.35.8 Possibilitar a geração de notificação de corte para usuários que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas;
- 15.1.1.35.9 Possibilitar a definição de permissões para que sejam emitidas uma ou mais notificações de corte pendentes para um mesmo usuário;
- 15.1.1.35.10 Possibilitar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;
- 15.1.1.35.11 Possibilitar definir se será impresso ou não código de barras padrão FEBRABAN na notificação de corte;
- 15.1.1.35.12 Informar via SMS/WhatsApp/e-mail a incidência de pendências antes da geração do aviso de corte;
- 15.1.1.36 Disponibilizar a funcionalidade que possibilite a geração automática de notificação de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário, sendo que a funcionalidade deverá possibilitar a geração das notificações de corte em conjunto com o processo de geração de



massa de leitura, pois as notificações de corte devem compor os dados que serão enviados para ao dispositivo móvel visando a realização das leituras, pois as notificações de corte devem ser impressas em conjunto com as faturas no processo de leitura e emissão simultânea a ser disponibilizado no sistema de leitura;

15.1.1.37 A solução ofertada deve dispor de funcionalidade que permita consultar uma notificação de corte por diversas fontes de filtros, com possibilidade de reimpressão, contendo os dados originalmente emitidos;

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

15.1.1.39 A solução ofertada deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para a geração da notificação de corte, bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte quando necessário;

15.1.1.40 Garantir a gestão e a definição das políticas para a geração das ordens de serviço de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

15.1.1.40.1 Definir a prioridade de geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível priorizar no mínimo pelas seguintes situações: (estrutura de localização, data de vencimento da notificação de corte e maior valor da notificação de corte, por tipo de tarifa, por categoria, por perfil do devedor);

15.1.1.40.2 Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia;

15.1.1.40.3 Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte;

15.1.1.40.4 Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte;

15.1.1.40.5 Permitir a filtragem e ordenamento das ordens de corte abertas por bairro, estrutura de localização, data de abertura do corte, número da ordem de serviço, etc;

15.1.1.40.6 Definir a mensagem de comunicação do corte ao usuário que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

15.1.1.40.7 Definir quais serão os dias da semana e respectivos horários que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas;

15.1.1.40.8 Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme parametrização de regras para geração definidas pelo usuário;

15.1.1.40.9 A solução ofertada deverá possibilitar a geração de até no mínimo dois níveis de corte



(cavalete e ramal) possibilitando efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no nível anteriormente gerado, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte a serem gerados e através das ordens de serviço que irão orientar de forma automática a geração da ordem de serviço de corte do próximo nível quando não for registrado a religação ou a quitação da dívida por parte do usuário;

15.1.1.40.10 A solução ofertada deverá possibilitar o bloqueio da emissão de uma notificação de corte ou a geração de ordem de corte para uma determinada unidade de consumo, conforme lista de motivos pré-definidos, como por exemplo, tutela judicial, serviço essencial. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio, o usuário que realizou, a data, um parecer informado pelo usuário, além de um campo para adicionar demais observações;

16 DÍVIDA ATIVA

16.1 A solução ofertada deve disponibilizar um módulo que permita o controle de dívida ativa e deverá possuir recursos que facilitem o gerenciamento. O módulo de notificações deverá compreender as seguintes funcionalidades:

16.1.1 Deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para a emissão das notificações de dívida ativa;

16.1.2 Deverá permitir a simulação da notificação de dívida ativa, com crítica cadastral (todos, somente cadastros divergentes, somente cadastros sem divergência);

16.1.3 A simulação e notificação deverá permitir que sejam filtrados imóvel, usuário, data de vencimento inicial, data de vencimento final, valor inicial das faturas, valor final das faturas, setor comercial, grupo de faturamento, rota, categorias, esferas de poder;

16.1.4 Deverá permitir a exportação das simulações em CSV, com opção de excluir o cálculo de acréscimos de impontualidade;

16.1.5 As notificações de dívida ativa deverão ser geradas com código de barras para pagamento, efetuando para esse fim o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações;

16.1.6 Deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega delas;

16.1.7 Permitir emissão de avisos de débito, onde deverão constar todas as características do débito, dados do usuário, 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 pela autarquia;

16.1.8 Deverá permitira geração de avisos de débito em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada;

16.1.9 Deverá haver opção para a atualização das parcelas dos avisos de débito através de índice específico, efetuando a alteração das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para a entrega aos usuários;



- 16.1.10 Deverá disponibilizar tela externa para que os contribuintes possam consultar e imprimir os extratos de débitos;
- 16.1.11 Deverá controlar situações das notificações por: gerada (lançamento fiscal), entregue (crédito fiscal constituído), dívida ativa, certidão (certidão da dívida ativa não ajuizada), execução (certidão da dívida ativa ajuizada), cancelada (extinção), negociada (parcelamento confirmado), negociada (parcelamento não confirmado), e paga;
- 16.1.12 Deverá ter possibilidade de ignorar a notificação quando o cadastro estiver incompleto;
- 16.1.13 Deverá permitir a impressão das notificações;
- 16.2 Deverá permitir que sejam informadas as entregas das notificações por: pessoalmente, edital ou AR;
- 16.2.1 Deverá permitir o cancelamento das notificações de dívida ativa;
- 16.2.2 O extrato débito deverá permitir a atualização dos valores monetários, em caso de pagamento posterior a data de cálculo, o módulo deverá recalcular os valores dos dias excedentes;
- 16.2.3 O módulo de inscrição deverá compreender as seguintes funcionalidades:
 - 16.2.3.1 O sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas em dívida, permitindo para isto a seleção das contas desejadas;
 - 16.2.3.2 O sistema deverá possuir opção de congelamento periódico para inscrição automática em dívida após finalização do prazo de notificação.
- 16.2.4 O módulo de execução deverá compreender as seguintes funcionalidades:
 - 16.2.4.1 Permitir o filtro e geração de certidões negativas de dívida ativa, separadas por tarifas e taxas, com opções de seleção de: data inicial entrega da notificação, data final entrega notificação, valor inicial das notificações, valor final das notificações, valor inicial das certidões, setor comercial, grupo de faturamento, rota, categorias e esfera de poder, imóvel e usuário;
 - 16.2.4.2 Permitir a impressão das certidões negativas;
 - 16.2.4.3 Permitir a execução fiscais das dívidas;
 - 16.2.4.4 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;
 - 16.2.4.5 Permitir a inclusão das guias de pagamentos de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão;
 - 16.2.4.6 O módulo deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petição de acordo com os dados e modelos estabelecidos pela autarquia. Na emissão de certidão, o módulo deverá automaticamente efetuar o bloqueio das contas;



- 16.2.5 O módulo de gestão da dívida ativa deverá compreender as seguintes funcionalidades:
- 16.2.5.1 Separação da receita de dívida ativa na contabilidade;
 - 16.2.5.2 Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento de contas inscritas e não inscritas. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente;
 - 16.2.5.3 Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal;
 - 16.2.5.4 O módulo 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;
 - 16.2.5.5 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;
 - 16.2.5.6 Auditoria de todas as alterações que são efetuadas no módulo;
 - 16.2.5.7 Cadastro de telas, grupos e usuários;
 - 16.2.5.8 Permitir que sejam configuradas informações de impontualidade, tipos de débitos da dívida ativa, livro e certidões;
 - 16.2.5.9 Relatório de parcelamento da dívida ativa;
 - 16.2.5.10 Impressão do livro da dívida ativa;
 - 16.2.5.11 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:
 - 16.2.5.11.1 Saldo inicial (saldo na data inicial informada);
 - 16.2.5.11.2 Somatório de acréscimos e diminuições geradas durante o intervalo informado;
 - 16.2.5.11.3 Saldo final (saldo na data final informada);

17 GESTÃO DA CONTABILIDADE



17.1 A solução ofertada deve disponibilizar um módulo de contabilidade que permita ser integrado aos módulos de faturamento e arrecadação, realizando de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem, devendo, no mínimo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17.1.10 Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por



conta contábil;

17.1.11 Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando usuário, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de multa e correção a faturar etc.;

17.1.12 Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores;

17.1.13 Disponibilizar relatório Posição das Contas a Receber por Usuário, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os usuários da Autarquia, demonstrando a posição detalhada de todos os documentos de cobrança pendentes para cada usuário, sendo que devem ser evidenciados: (o número do documento de cobrança, referência mensal da faturas, data de vencimento, valor total da fatura, valor de multa e correção faturados, valor de multa e correção a faturar, valor de serviços, valor parcelado, saldo contábil e o saldo financeiro);

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

17.1.15 A solução ofertada deverá ter integração do sistema comercial com os demais sistemas utilizados ou que possam vir a serem utilizados pelo SAMAE, incluindo os envios de informações para os órgãos fiscalizadores conforme suas exigências atuais ou futuras, especialmente o Tribunal de Contas de SC por meio do sistema de fiscalização integrada de gestão (e-Sfinge).

17.1.16 A solução ofertada deverá disponibilizar recurso de envio de dados tributário para o sistema de Fiscalização Integrada de Gestão (e-Sfinge) conforme legislação do TCE/SC, que irá armazenar os seguintes registros:

- Tributário.estorno;
- Tributário.diário_arrecadação
- Tributário.crédito_tributário_baixa
- Tributário.crédito_tributário
- Tributário.contas_receber_trib_itens
- Tributário.contas_receber_tributário

17.1.17 Cada Integração com o TCE/SC para o envio dos seguintes dados:

- Cadastro de Contribuinte
- Cadastro Imobiliário



- Cadastro Propriedade Imobiliária
- Lançamento de Crédito Tributário
- Baixa de Crédito Tributário
- Diário de Arrecadação Tributário
- Estorno de Diário de Arrecadação Tributário

17.1.18 A solução ofertada deve garantir a tempestividade das remessas e a qualidade dos dados, informações e prestações de contas ao TCE/SC, sendo que os dados e as informações transmitidos devem espelhar com exatidão aqueles existentes nos sistemas de origem.

17.1.19 A contratada deve implementar as regras de consistência (CONs) impeditivas e de alerta divulgadas pelo TCE/SC, sendo que é vedado à disponibilização de funcionalidade que propicie inserir, apagar ou modificar informações contábeis e/ou de auditoria, em desacordo com as técnicas e princípios contábeis e as demais normas aplicáveis.

17.1.20 A contratada deve garantir o atendimento e resolução célere de problemas relacionados à disponibilidade dos sistemas de gestão e à remessa dos dados ao TCE/SC, sendo responsabilizada pelas penalidades oriundas do Tribunal referente atrasos de entrega de remessas e inconsistência de dados.

18 GESTÃO DE SERVIÇOS

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

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

18.1.1.1 Definir descrição do Serviço;

18.1.1.2 Definir código do Serviço;

18.1.1.3 Definir o grupo do Serviço;

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

18.1.1.5 Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;

18.1.1.6 Definir o setor de controle de execução do serviço;



- 18.1.1.7 Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço;
- 18.1.1.8 Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço;
- 18.1.1.9 Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço;
- 18.1.1.10 Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço;
- 18.1.1.11 Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas;
- 18.1.1.12 Definir o número de prioridade para execução do serviço;
- 18.1.1.13 Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;
- 18.1.1.14 Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;
- 18.1.1.15 Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;
- 18.1.1.16 Possibilidade de definir diversas rubricas contábeis para o mesmo serviço;
- 18.1.1.17 Possibilidade de definir um termo na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão e qual o termo a ser gerado.
- 18.1.1.18 Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço;
- 18.1.1.19 Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros;
- 18.1.1.20 Disponibilizar o cadastro de veículos;
- 18.1.1.21 Disponibilizar cadastro de setores de execução de serviço.
- 18.1.1.22 Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, sendo possível parametrizar para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura de uma ordem de serviço, sendo possível ainda definir quais serão os destinatários dos e-mails por setor de execução.
- 18.1.1.23 Disponibilizar funcionalidade para que o usuário do sistema crie termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo, inclusão de imagens etc. Também deverá ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo;
- 18.1.1.24 Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e usuários da Autarquia, visando garantir todo o controle desde o momento em que a ordem de serviço foi gerada até o momento em que será encerrada. Sendo que o processo de baixa da ordem de serviço na solução ofertada deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os



dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento;

18.1.1.25 Disponibilizar recurso para integração com o sistema de estoque da Autarquia de forma que seja atualizado no mínimo diariamente para entrada de novos materiais e custo de cada material;

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

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

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

18.1.1.29 Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordens de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;

18.1.1.30 Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;

18.1.1.31 Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;

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

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

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

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

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

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

18.1.1.38 Disponibilizar recurso que permita a exibição das ordens de serviço solicitadas e programadas em mapa do Google Maps ou de base de dados cartográfica, com filtro por endereço e equipe e tipo de serviço;



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

18.1.1.39.1 Possibilitar definir quais serviços terão cobrança de materiais;

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

18.1.1.39.3 Gerar de forma automática a cobrança dos materiais nas faturas dos usuários de acordo com o material e quantidade informada no encerramento da ordem de serviço;

18.1.1.39.4 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual os níveis de corte praticados pelo **SAMAE** (corte cavalete, corte ramal e supressão) para determinada unidade de consumo;

18.1.1.39.5 Disponibilizar recursos que possibilite registrar a execução de forma individual da religação de corte praticado pela autarquia para determinada unidade de consumo.

18.1.1.39.6 Permitir a seleção de uma ou mais faturas para impressão, ou seja, não sendo necessário a seleção para impressão de uma a uma;

18.1.1.39.7 Permitir a seleção de uma ou mais faturas para envio por e-mail ao usuário, sendo que, deve ser possível inserir um e-mail para envio logo após a seleção das faturas.

18.1.1.39.8 Permitir a geração de Certidão Negativa Anual para os usuários da autarquia na leitura seguinte ao momento que deixarem de ter pendências no ano anterior ao da geração da CNA.

19 GESTÃO DE ATENDIMENTO

19.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de atendimento que deve possibilitar o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos usuários pela Autarquia, por meio presencial (balcão), e-mail, telefone, por correspondências e outros quando houver. Quando o atendente abrir o atendimento, será gerado um número de protocolo (registro de atendimento) único e serão registradas as principais tarefas executadas até o seu encerramento.

19.2 Esse módulo deverá possuir como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado usuário, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, sendo composto por no mínimo as seguintes funcionalidades:

19.2.1 O sistema deverá permitir o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, e-mail, telefone, correspondências e deverá ser gerado um número identificador único para identificação do registro de atendimento (protocolo);

19.2.2 Deverá ser registrada automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente



(operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas por ele;

19.2.3 Antes do atendente iniciar um novo atendimento deverá encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento, observações finais e ainda possibilitar o envio do protocolo de atendimento gerado pelo usuário através de e-mail ou SMS;

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

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

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

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

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

19.3.1 Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, em dívida ativa);

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

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

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

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



- 19.3.6 Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.7 Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.8 Permitir atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 19.3.9 Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.10 Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.11 Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.12 Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 19.3.13 Permitir o reenvio da fatura para débito automático;
- 19.3.14 Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original;
- 19.3.15 Permitir a emissão da fatura espelho, com as mesmas características da fatura original apenas sem o código de barras;
- 19.3.16 Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão dela;
- 19.3.17 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o usuário através de seu e-mail;



- 19.3.18 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;
- 19.3.19 Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no Cartório de Títulos e Protestos ou outro meio de cobrança legal;
- 19.3.20 Possibilitar colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 19.3.21 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o usuário, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 19.3.22 Permitir alterar os dados cadastrais do usuário, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino (morador) ou proprietário da unidade de consumo;
- 19.3.23 Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos usuários, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;
- 19.3.24 Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).
- 19.3.25 Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referente a especificidades na instalação;
- 19.3.26 Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;
- 19.3.27 Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação;
- 19.3.28 Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;
- 19.3.29 Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;
- 19.3.30 Permitir excluir o cadastro de uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;
- 19.3.31 Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: (número da inscrição imobiliária, situação da edificação, área construída, número de moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa de água e se existe cisterna);



- 19.3.32 Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;
- 19.3.33 Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;
- 19.3.34 Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;
- 19.3.35 Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence;
- 19.3.36 Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;
- 19.3.37 Possibilitar a geração da notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;
- 19.3.38 Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;
- 19.3.39 Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;
- 19.3.40 Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;
- 19.4 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao usuário, visando atender diversas situações referente as solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:
 - 19.4.1 Permitir consultar e manter o registro das ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;
 - 19.4.2 Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;
 - 19.4.3 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço;
 - 19.4.4 Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento;
 - 19.4.5 Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: (informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), informar o período de deslocamento, informar o período de espera, informar o período de execução, informar o veículo utilizado, informar materiais utilizados,



possibilitar adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado);

19.5 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os usuários eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

19.5.1 Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de usuário comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o usuário comercial;

19.5.2 Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado usuário comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social);

19.5.3 Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações do usuário comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços, compensação de valores;

19.5.4 Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os usuários comerciais;

19.5.5 Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado usuário comercial;

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

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

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

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



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

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

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

19.6.3 Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento do Google mapas;

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

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

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

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

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

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

20 APLICATIVO MÓVEL ORDEM DE SERVIÇO (OS)



20.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de execução das ordens de serviço, para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrados com a solução ofertada, que deverá estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, ser fornecido por um único proponente. O sistema aplicativo dos dispositivos móveis deve ser compatível com a plataforma Android, sendo instalado em Tablet ou Smartphone com sistema operacional Android. A aplicação deve ser customizada para receber as Ordens de Serviço importadas do sistema corporativo no Módulo de Operação e Manutenção.

20.2 Este aplicativo deve ser instalado via APK (Android Package) nos equipamentos. Esta aplicação deve dispor de banco de dados próprio para armazenar as informações recebidas e, além dos dados da ordem de serviço, o sistema deve possibilitar a coleta de imagens do serviço (fotos), devendo prever no mínimo as inseridas pelos usuários (exemplo: encanadores, auxiliares de operação e equipes operacionais de interesse) e deve enviar tais informações quando o sinal da operadora de telefonia móvel estiver ativo. Ao menos 3 imagens por ocorrência, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

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

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

20.2.3 Possibilitar às equipes de registrar no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: veículo, materiais utilizados na execução dos serviços, início e fim do serviço com foto. Sendo que adicionalmente a esses dados que devem ser obtidos para todo tipo de ordem de serviço, a solução no dispositivo móvel também deverá ser flexível e parametrizável, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento, garantindo que qualquer tipo de ordem de serviço seja encerrado a partir do dispositivo móvel;

20.2.4 Possibilitar às equipes de campo obterem no mínimo as seguintes informações para as ordens de serviço recebidas para execução: dados do veículo, rota, trajeto, tempo de deslocamento, tempo de execução do serviço, distância percorrida, materiais utilizados e disponíveis, dados e informações do cadastro da infraestrutura de água e esgoto;

20.2.5 Possibilitar a utilização dos dados das ordens de serviço para o mapeamento colaborativo da infraestrutura de água e esgoto (retroalimentação do cadastro técnico);

20.2.6 Funcionalidade para que a equipe de campo possa informar a paralisação da execução de um serviço, informando o motivo da paralisação, inserindo documentos comprobatórios por meio de fotos;



- 20.2.7 Permitir programar e enviar para os dispositivos móveis das equipes de campo ordens de serviço para execução, assim como alterar as suas prioridades;
- 20.2.8 Disponibilizar funcionalidade que possibilite o acompanhamento de todas as ordens de serviços em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o andamento dos serviços executados pelas equipes de campo e suas produtividades através de imagem georreferenciada, utilizando o Google Maps ou, se necessário, outra base cartográfica;
- 20.2.9 Disponibilizar funcionalidade que permita acompanhar em tempo real a produtividade das equipes de campo, apresentando o tempo de deslocamento e os serviços executados pelas equipes;
- 20.2.10 Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas;
- 20.2.11 Disponibilizar funcionalidade que permita visualizar em tempo real as fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo, associadas a cada fase de execução do serviço, como chave de abertura para próxima fase;
- 20.2.12 Funcionalidade de emissão de notificações aos usuários através dos dispositivos móveis utilizando as fotos obtidas em campo associadas aos imóveis;
- 20.2.13 Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS ou GSM conforme intervalo de tempo predefinido;
- 20.2.14 Disponibilizar funcionalidade de identificar os funcionários que estão executando o serviço, e que a inserção seja realizada através de códigos de barras do crachá ou por QR code;
- 20.2.15 Funcionalidade que permita a abertura de ordens de serviço em campo, em horário normal ou plantão;
- 20.2.16 Permitir a leitura de QR code e/ou códigos de barras das ordens de serviços.
- 20.2.17 Aplicativo para ser embarcado em Tablet ou Smartphone com sistema operacional Android. A aplicação deve ser customizada para receber as Ordens de Serviço importadas do sistema corporativo no Módulo de Operação e Manutenção;
- 20.2.18 Este aplicativo deve ser instalado via APK (Android Package) nos equipamentos. Esta aplicação deve dispor de banco de dados próprio para armazenar as informações recebidas;
- 20.2.19 Além dos dados da ordem de serviço, o sistema deve possibilitar a coleta de imagens do serviço (fotos – mínimo de 3 imagens por ocorrência), devendo prever no mínimo inseridas pelos usuários (exemplo: encanadores, auxiliares de operação e equipes operacionais de interesse) e deve enviar tais informações quando o sinal da operadora de telefonia móvel estiver ativo;
- 20.2.20 O sistema deve estar preparado para importar a listagem dos materiais a serem utilizados



nas ocorrências e a relação de todos os funcionários que executam serviços de campo bem como as demais informações necessárias para as consistências das regras de negócio do SAMAE (cadastro de hidrômetros, usuários, lacres, etc);

20.2.21 Principais funcionalidades do sistema:

20.2.21.1 Sincronização de dados cadastrais

20.2.21.2 Integração com banco de dados;

20.2.21.3 Permitir atualização a qualquer hora de qualquer lugar com acesso à internet.

20.2.21.4 Sincronização de Ordem de Serviço gerada a partir da aprovação de uma solicitação de serviço importada do sistema Corporativo via tabelas auxiliares;

20.2.21.5 Filtragem por: (1) pendentes; (2) concluídas (3) canceladas.

21 GPS

21.1 Os tablets e smartphones devem dispor de aplicativo de rastreamento GPS Integrado, o qual será utilizado para visualização do posicionamento geográfico;

21.2 Quando houver falha de comunicação, o Sistema a ser fornecido deverá atender aos seguintes requisitos:

21.2.1 Envio e Recebimento de Ocorrências: O Módulo do Sistema deverá acumular as ocorrências a serem enviadas e transferir assim que reestabelecido;

21.2.2 No Tablet ou Smartphone: O Módulo deverá permitir que o executor do serviço preencha e encerre normalmente a ocorrência e ao se deslocar para um local em que o sinal da operadora esteja ativo, permita transmitir e receber os dados atualizados;

21.2.3 Toda e qualquer atualização de dados, deve ser refletida nos sistemas do SAMAE. Os pontos de integração deverão ser avaliados e analisados previamente e juntamente com a área de TI do SAMAE;

21.2.4 A critério do SAMAE, os formulários de cadastro técnico deverão estar inclusos nas ordens de serviço de todos os setores conforme Item 15.21, as quais só poderão ser baixadas ou enviadas para prosseguimento quando forem devidamente preenchidos. Após preenchido o formulário de cadastro que consta na ordem de serviço, ele deverá ser encaminhado por meio de uma nova ordem de serviço para o setor de cadastro técnico para que seja feita análise e atualização no cadastro técnico do SAMAE.

22 APLICATIVOS PARA SMARTPHONE

22.1 O sistema deverá disponibilizar aplicativos atualizados e de fácil manuseio para



smartphone para os sistemas operacionais Android e IOS, para facilitar o acesso dos usuários e gerentes às informações e serviços oferecidos pelo SAMAE.

22.2 **APP USUÁRIO SAMAE**

22.2.1 O aplicativo deverá estar desenvolvido de forma que qualquer usuário possa acessá-lo para consultas e solicitações;

22.2.2 O aplicativo deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, de onde obterá as informações necessárias para prover os serviços propostos;

22.2.3 Neste atendimento o aplicativo deverá requerer a matrícula/inscrição da ligação/número da unidade consumidora/CPF e senha do usuário do SAMAE. Basicamente o atendimento deverá fornecer ao usuário as informações necessárias para executar os seguintes procedimentos:

22.2.3.1 O usuário poderá acessar via matrícula ou CPF, desde que faça o cadastro no primeiro acesso, criando uma senha;

22.2.3.2 Consultar Cadastro – deverá permitir ao usuário consultar seus dados cadastrais;

22.2.3.3 Histórico de leitura e consumo – nesta opção o usuário poderá visualizar as informações referentes às leituras realizadas nos últimos doze meses;

22.2.3.4 Acessar e emitir 2ª Via de faturas;

22.2.3.5 Solicitação de Serviços – deverá permitir que o usuário faça solicitação de serviços;

22.2.3.6 Consulta Serviços – deverá permitir que o usuário acompanhe o andamento de serviços previamente solicitados;

22.2.3.7 Registro Fotográfico – deverá permitir ao usuário que relate problemas referente aos serviços de água e esgoto e possibilite o registro fotográfico, indicando local do problema.

23 **RELATÓRIOS GERENCIAIS**

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

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

23.2 Disponibilizar relatório com valores de faturas já quitadas;

23.3 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma



detalhada;

- 23.4 Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido;
- 23.5 Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados;
- 23.6 Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;
- 23.7 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos recebidos pelo SAMAE e não foram identificados os usuários;
- 23.8 Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;
- 23.9 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;
- 23.10 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;
- 23.11 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;
- 23.12 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;
- 23.13 Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;
- 23.14 Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;
- 23.15 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;
- 23.16 Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;
- 23.17 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;
- 23.18 Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos usuários com relação ao serviço de atendimento da autarquia, a partir da avaliação de satisfação disponibilizada ao final de cada atendimento e/ou execução de serviços, por meio de ferramenta de avaliação nos canais de atendimento;
- 23.19 Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados, com parâmetros de execução no prazo/ fora do prazo/ tempo de execução por equipe/ satisfação do usuário;
- 23.20 Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;
- 23.21 Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de usuários;
- 23.22 Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;



- 23.23 Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;
- 23.24 Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de usuários;
- 23.25 Disponibilizar relatório detalhado apresentando hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;
- 23.26 Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;
- 23.27 Disponibilizar relatório informativo de matrículas de usuários em duplicidade;
- 23.28 Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras por situação de ligação; por endereço; por DMC;
- 23.29 Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura, consumo (relatório mensal, semestral e anual);
- 23.30 Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com tarifa social;
- 23.31 Disponibilizar relatório detalhado com listagem de usuários que possuem cadastramento já vencido;
- 23.32 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;
- 23.33 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;
- 23.34 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;
- 23.35 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;
- 23.36 Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;
- 23.37 Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;
- 23.38 Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixas de documentos de dívida ativa;
- 23.39 Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;
- 23.40 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança;
- 23.41 Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;
- 23.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;



- 23.43 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os usuários;
- 23.44 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;
- 23.45 Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;
- 23.46 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;
- 23.47 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;
- 23.48 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
- 23.49 Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
- 23.50 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
- 23.51 Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
- 23.52 Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
- 23.53 Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
- 23.54 Disponibilizar relatório detalhado de faturamento por conta contábil;
- 23.55 Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
- 23.56 Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
- 23.57 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;
- 23.58 Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
- 23.59 Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;
- 23.60 Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;
- 23.61 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
- 23.62 Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos usuários;
- 23.63 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
- 23.64 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento;
- 23.65 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;



- 23.66 Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia a dia de parcelas quitadas a vista;
- 23.67 Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas;
- 23.68 Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
- 23.69 Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os usuários que optaram por esta forma específica de cobrança;
- 23.70 Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agência inválida, conta corrente inválida;
- 23.71 Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira;
- 23.72 Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
- 23.73 Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras;
- 23.74 Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;
- 23.75 Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;
- 23.76 Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;
- 23.77 Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade;
- 23.78 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;
- 23.79 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 23.80 Disponibilizar relatório detalhado do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 23.81 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;



- 23.82 Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, mudança de ligação, desentupimento de fossa séptica etc.;
- 23.83 Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;
- 23.84 Disponibilizar histograma de consumo por categoria e faixa parametrizável por m³.
- 23.85 Disponibilizar relatórios para o SINISA.
- 23.86 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 23.87 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;
- 23.88 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referentes a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias;
- 23.89 Disponibilizar relatório detalhado do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referentes a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias;
- 23.90 Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;
- 23.91 Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água e/ou esgoto, em área de cobertura dos sistemas operacionais discriminados por usuário e motivo;
- 23.92 Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;
- 23.93 Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade e usuário do sistema;
- 23.94 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras que são isentas da cobrança do consumo de água e/ou esgoto, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção;
- 23.95 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período parametrizável;
- 23.96 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;
- 23.97 Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que



apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;

23.98 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;

23.99 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos;

23.100 Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;

23.101 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal;

23.102 Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário;

23.103 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas;

23.104 Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas;

23.105 Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

23.106 Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação;

23.107 Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;

23.108 Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e no de parcelas pendentes;

23.109 Disponibilizar relatório sintético das ligações de água e esgoto por situação e categoria;

23.110 Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria;

23.111 Disponibilizar relatório sintético das economias de água e esgoto por situação e categoria;



- 23.112 Disponibilizar relatório detalhado das economias de água e esgoto por situação e categoria;
- 23.113 Possibilitar que no momento do cadastramento de nova unidade possa ser emitida Termo de Adesão ao Serviços de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.
- 23.114 Possibilitar que no momento do parcelamento, seja emitido Termo de Confissão de forma automática com os dados cadastrais da unidade e do requerente.
- 23.115 Possibilitar o parcelamento de Faturas e Dívidas em faturas de parcelamento ou em eventos para serem lançados nas faturas normais de água do usuário.
- 23.116 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
- 23.117 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
- 23.118 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água;
- 23.119 Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais;
- 23.120 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais;
- 23.121 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento dos parâmetros de qualidade da água;
- 23.122 Disponibilizar relatório de acompanhamento de recoleta de material para análises laboratoriais;
- 23.123 Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais;
- 23.124 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade;
- 23.125 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta;
- 23.126 Relatório de comparação de micromedição por mês de no mínimo 6 meses, por rota, setor, ligação e grupo de faturamento;
- 23.127 Disponibilizar relatório detalhado de ligações e economias por categoria;
- 23.128 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores;
- 23.129 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização;



- 23.130 Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista e por grupo de faturamento, e por DMC;
- 23.131 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo entre as leituras realizadas por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade total de leituras realizadas;
- 23.132 Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor, rota ou quadra;
- 23.133 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;
- 23.134 Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas;
- 23.135 Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;
- 23.136 Disponibilizar relatório detalhado por grupo de faturamento que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo ou abaixo da média;
- 23.137 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;
- 23.138 Disponibilizar relatório detalhado para que sejam revisadas as leituras que ficaram retidas para análise;
- 23.139 Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;
- 23.140 Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao usuário que o consumo do mês atual está acima da média;
- 23.141 Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;
- 23.142 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;
- 23.143 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;
- 23.144 Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;
- 23.145 Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;
- 23.146 Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe;
- 23.147 Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados



para empresas terceirizadas;

23.148 Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;

23.149 Disponibilizar relatório detalhado que mostre de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;

23.150 Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;

23.151 Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;

23.152 Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a todos os serviços cadastrados;

23.153 Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;

23.154 Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;

23.155 Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail, on-line;

23.156 Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;

23.157 Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por execução de serviço;

23.158 Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram;

23.159 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código;

23.160 Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados por equipe;

23.161 Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada, reiteraões e tempo de resposta à abertura das OS;

23.162 Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados;

23.163 Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados;

23.164 Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução);

23.165 Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados;



- 23.166 Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período; Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m) e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado;
- 23.167 Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial;
- 23.168 Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;
- 23.169 Disponibilizar relatório geral parametrizável de faturamento detalhado, por economias, categorias, tipo de serviço, faixa de consumo, entre outros eventos;
- 23.170 Possibilitar a criação de novos relatórios parametrizáveis, com a utilização de gerador de relatórios.

24 TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO (TOTE/SITE DO SAMAE)

24.1 A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao usuário do SAMAE acessar serviços e informações de sua relação com o SAMAE de forma direta e ágil através da internet por meio do portal de atendimento do site do SAMAE e terminais de autoatendimento (totem). Assim a solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 24.1.1 Permitir que o usuário tenha acesso para atualizações do seu e-mail e do número do telefone celular;
- 24.1.2 Permitir a impressão da ficha cadastral do usuário;
- 24.1.3 Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo, ou por período identificado;
- 24.1.4 Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão das segundas vias delas, inclusive a seleção de mais de uma fatura para impressão ao mesmo tempo;
- 24.1.5 Permitir a visualização pelo usuário, das ordens de serviços geradas através dos canais de autoatendimento/aplicativo para sua unidade de consumo;
- 24.1.6 Permitir simular parcelamentos de débitos;
- 24.1.7 Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado;
- 24.1.8 Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;
- 24.1.9 Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão



da data da próxima leitura;

24.1.10 Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pelo SAMAE;

24.1.11 Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço que tenham sido liberadas previamente no módulo de gestão;

24.1.12 A solução ofertada deve possibilitar ao usuário, caso seja de sua escolha, o cadastro das solicitações e ordens de serviço. Essas ordens de serviços geradas pelo autoatendimento não deverão ser automaticamente disponibilizadas para a programação e deverá existir uma estrutura de controle em cada setor responsável para validar a solicitação e para retorno ao usuário e/ou programação e execução;

24.1.13 Permitir consultar os valores da tabela tarifária e de serviços vigente;

24.1.14 Permitir o envio de informativos/avisos aos usuários.

25 PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANEL

25.1 A solução ofertada deverá possibilitar a integração com ferramentas tipo WhatsApp, Facebook Messenger, Webchat e fornecer um conjunto de recursos e funcionalidades que proporcionem acessar um leque de serviços de forma direta e ágil através da internet acessando uma plataforma multicanal de atendimento, possibilitando a interação do SAMAE com os clientes e dos clientes como SAMAE de maneira unificada.

25.2 A solução deverá ter interface de atendimento dentro do próprio sistema comercial, possibilitando o atendente realizar todo atendimento/troca de mensagens recebidas através dos múltiplos canais (WhatsApp, Facebook Messenger, Webchat), diretamente pela tela de atendimento do sistema comercial. Desta forma, o sistema deverá manter a integração total das funcionalidades em conjunto com o sistema comercial.

25.3 Permitir realizar o atendimento de usuários via ferramentas de redes sociais integrado na própria interface de atendimento do sistema comercial, sendo que toda a conversa deverá ficar registrada no protocolo de atendimento da matrícula, dentro do sistema comercial.

25.4 Permitir configurar um atendimento automatizado usando ferramenta de chatbot no site do SAMAE com árvore de atendimento parametrizável.

25.5 Fornecer uma solução que integre o atendimento inicial por chatbot com a possibilidade de transferência para atendimento humano, independente do canal;

25.6 Permitir atendimento via bot por pré-menu de opções e/ou por IA com linguagem natural, ambos integrados ao sistema comercial;

25.7 A solução deverá atender uma ampla gama de solicitações de clientes sem a necessidade de intervenção humana. O chatbot deverá oferecer os seguintes serviços automatizados, todos integrados diretamente ao sistema comercial para a execução instantânea e precisa:



- Emissão de segunda via de fatura: Completa ou simplificada, permitindo ao cliente obter o documento desejado;
- Geração de QR Code PIX: Para o pagamento instantâneo de uma fatura específica;
- Extrato de débito: Visualização de pendências financeiras atuais;
- Histórico de consumo: Acesso ao consumo de histórico para análise e consulta;
- Solicitação de Ordem de Serviços: Inclusão de pedidos para serviços como falta de água ou vazamento;
- Consulta de tarifas de água e esgoto: Informações atualizadas sobre tarifas aplicáveis;
- Simulação de parcelamento de débitos: Opções de parcelamento para os débitos existentes;
- Identificação e dados do cliente: Reconhecimento do cliente e acesso aos seus dados para personalização do atendimento;
- Previsão da próxima leitura: Informação sobre a data estimada para a próxima leitura da unidade consumidora;
- Situação do Abastecimento: Atualizações sobre o status atual do abastecimento para a unidade consumidora.

25.8 Além de fornecer esses serviços de forma automatizada, o chatbot deverá incluir a opção para que o cliente possa solicitar a transferência para o atendimento humano a qualquer momento durante a interação. O sistema deverá atender tanto a comandos específicos por meio de um pré-menu de opções quanto por solicitações feitas em linguagem natural, utilizando inteligência artificial que interpreta as necessidades do cliente e fornece a solução ou serviço apropriado.

25.9 Permitir o registro de todas as mensagens trocadas no protocolo de atendimento, acessíveis na interface do sistema comercial;

25.10 Enviar mensagens automatizadas aos clientes em fila, informando posição e tempo médio de espera;

25.11 Emitir sons na interface de atendimento do sistema comercial para alertar sobre as interações de chat pendentes advindas dos múltiplos canais;

25.12 Incluir recurso de correção ortográfica automática em português nas respostas do atendimento;

25.13 Oferecer um questionamento inicial customizável para ser preenchido pelos clientes antes de iniciar o atendimento;

25.14 Permitir a customização das mensagens de saudação e encerramento de forma



automática;

25.15 Permitir o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com o acesso na interface do módulo de atendimento;

25.16 Disponibilizar um módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;

25.17 Permitir a configuração personalizada do número de chamadas simultâneas por atendente;

25.18 Permitir roteamento de interações de acordo com as regras de negócio parametrizáveis pelos administradores;

25.19 Permitir que não possua limites para cadastros de filas de atendimento, equipes de atendimento, ou atendentes;

25.20 Permitir limites mínimos de mensagens sem interrupção do serviço ou cobrança adicional, com possibilidade de revisão se ultrapassado;

25.21 Realizar a gestão eficaz da comunicação para aumentar a eficiência dos atendimentos;

25.22 Possuir uma série de serviços automatizados ao sistema comercial, incluindo identificação do cliente, dados da UC, previsão de leitura, pendências financeiras, entre outros;

25.23 Gerar de forma automática e integrada um número de protocolo no sistema comercial para cada atendimento;

25.24 Permitir a customização de mensagens de atendimento e transferências para diferentes equipes;

25.25 Permitir a consulta aos históricos de atendimentos anteriores na interface de atendimento do sistema comercial;

25.26 Permitir atendimento via IA sem necessidade de menus pré-definidos, permitindo compreensão de linguagem natural;

25.27 Possibilitar a configuração de múltiplas sessões de chat simultâneas por atendente;

25.28 Permitir a transferência de diálogos entre atendentes dentro da plataforma de atendimento;

25.29 Permitir que os administradores configurem horários de bloqueio para entradas de atendimento;

25.30 Permitir a integração com WEBChat para a página institucional e atendimento via e-mail;



25.31 Permitir configurar campanhas para envio automático de mensagens de inadimplência, falta de água e outros.

26 BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

26.1 O Sistema deve fornecer um módulo de BI (Business Intelligence) totalmente integrado aos demais módulos do sistema, que funcione com uma ferramenta de construção de soluções de visualização de dados, voltada para facilidade de integração sendo que a configuração e implantação desse módulo será de responsabilidade da licitante e deve ser implantado em conjunto com o os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

26.1.1 Gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e subrelatórios, com uso de gráficos a serem definidos e criados pelos próprios usuários. Sendo que deve ser possível gerar relatórios para apresentar dados de forma gráfica, ou em tabelas e deverá ser possível definir filtros dinâmicos para os relatórios e ainda todos os relatórios deverão permitir ser exportados para arquivos em formato Excel ou PDF;

26.1.2 Ferramenta para análise de dados em cubos OLAP (on-line analytic processing), sendo que a ferramenta disponibilizada deverá possibilitar que os usuários possam elaborar qualquer cubo, porém já deverá estar disponível na ferramenta os cubos gerenciais que permitam no mínimo analisar dados referente aos contextos: (posição do fechamento do faturamento, micromedição, posição fechamento arrecadação, cadastro de unidades de consumo, parque de hidrômetros, setorização do sistema, inadimplência, serviços executados e tempo de execução, produtividade do servidor(es), pesquisa de satisfação dos usuários, entre outros);

26.1.3 Ferramenta para mineração de dados;

26.1.4 Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards);

26.2 Ferramentas que possibilite o cadastro e a manutenção de indicadores gerenciais, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário criar e atualizar a qualquer tempo seus indicadores, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:

26.2.1 Criar indicadores gerenciais que poderão ser compostos por variáveis que representem dados que são mantidos pela solução ofertada ou por sistemas externos ou ainda que possam ser informados manualmente pelos usuários;

26.2.2 O usuário deverá ter a possibilidade de definir os parâmetros da fórmula de cálculo do indicador, manuais ou de sistema, as suas metas e o seu modo de apresentação, na forma tabular ou gráfica. Para a construção da fórmula, a solução ofertada deverá aceitar operadores matemáticos diversos, recurso para seleção de informações integrantes da base de dados do sistema e cadastro de parâmetros manuais;



26.2.3 Disponibilizar recurso para cadastro manual de parâmetros, que irão compor determinado indicador, podendo informar o código, a descrição, a unidade de medida, a periodicidade e o responsável pela inserção dos dados. Sendo que nesse caso a solução ofertada deverá disponibilizar de forma automática uma tela para inserção dos valores dos parâmetros manuais que foram criados;

26.2.4 Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro dos indicadores, onde deverá ser possibilitado ao usuário mecanismos para construção de fórmulas, utilizando parâmetros de formas manuais e de sistema, operadores matemáticos e mais as informações e definições de código e nome do indicador, periodicidade, descrição, unidade de medida, casas decimais (precisão), valor de referência, metas intermediárias em datas e valores predefinidas para acompanhamento;

26.2.5 Disponibilizar recurso que gerencie o fechamento periódico dos indicadores, conforme a frequência correspondentemente cadastrada, registrando os dados automaticamente. Para parâmetros manuais, o sistema deverá verificar se os valores foram preenchidos antes do fechamento e notificar aos usuários responsáveis inserção dos valores caso necessário;

26.2.6 Disponibilizar recurso que possibilite emitir relatório com os indicadores gerenciais gerados, permitindo ainda a visualização gráfica dos indicadores e também que o usuário configure seu relatório, ou seja, possa definir quais os indicadores deve compor o relatório;

26.2.7 Disponibilizar recurso que possibilite a geração de dashboards com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados;

26.2.8 Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada;

26.2.9 A solução ofertada deverá fornecer de forma prévia, já cadastrado e configurado no momento da implantação todos os indicadores previstos no SINISA, conforme glossário e relação disponibilizada no site www.snis.gov.br;

26.2.10 A solução deverá fornecer relatórios para o SINISA ou outro sistema que venha a substituí-lo, de forma individual para cada módulo do sistema.

26.2.11 A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:

26.2.12 Painel de Arrecadação, com as seguintes informações:

- Classificação Contábil ou Comercial;
- Referência de Arrecadação;
- Ano de Arrecadação;
- Referência de Documentos;
- Ano de Documentos;



- Arrecadação por Bairro;
- Arrecadação por Categoria;
- Arrecadação por Grupo de Faturamento;
- Arrecadação por Setor de Faturamento;
- Evolução de Arrecadação;
- Arrecadação por Tipo de Cobrança;
- Arrecadação por canal;
- Arrecadação por Referência de Faturamento;
- Performance de Arrecadação por Débito Automático;
- Comparativo de Arrecadação;

26.2.13 Painel de Atendimento com as seguintes informações:

- Referência;
- Grupo de Faturamento;
- Setor de faturamento;
- Bairro;
- Quantidade de Atendimento por Atendente;
- Quantidade de Atendente por Canal;
- Quantidade de atendimento por serviço;
- Quantidade de Serviços;
- Tempo Médio;
- Tempo Médio de Atendimento;

26.2.14 Painel de Cobrança com as seguintes informações:

- Negociação de Débito por Referência;
- Negociação de Débito por Categoria;
- Negociação de Débito por Bairro;
- Negociação de Débito por Tipo de Parcelamento;
- Negociação de Débito por Setor;
- Valor Médio das Parcelas;
- Valor Total Parcelado;



- Comunicado de Débito por Referência;
- Comunicado de Débito por Categoria;
- Comunicado de Débito por Bairro;
- Comunicado de Débito por Tipo de Parcelamento;
- Comunicado de Débito por Setor;
- Quantidade de Avisos;
- Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Valor;
- Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Quantidade;

26.2.15 Painel de Faturamento o com as seguintes informações:

- Faturamento por Referência;
- Faturamento por Categoria;
- Faturamento por Bairro;
- Faturamento por Tipo de Parcelamento;
- Faturamento por Setor;
- Evolução do Faturamento;
- Faturamento por Tipo de Usuário;
- Faturamento por Faixa de Consumo;
- Quantidade de Usuários;
- Quantidade de Unidades Comerciais;
- Total de Ligações;
- Total de Economias;
- Gráficos de Ligações e Economias;
- Detalhes de Faturas Emitidas;
- Evolução de Faturamento;

26.2.16 Painel de Medição o com as seguintes informações:

- Leituras por Referência;
- Leituras por Categoria;
- Leituras por Bairro;
- Leituras por Tipo de Parcelamento;
- Faturamento por Setor;



- Quantidade de Leituras;
- Leituras x Ocorrências;
- Leituras x Referência;
- Erros de Leituras;
- Mapa de Leituras com Crítica;
- Informações de Críticas;
- Críticas por Rota;
- Volume Faturado;
- Análise de Perdas;
- Volume distribuído x Micromedido x perdas;
- Consumo Micromedido;
- Consumo Macro medido;

26.2.17 Painel Operacional o com as seguintes informações:

- Serviços por Referência;
- Serviços por Categoria;
- Serviços por Bairro;
- Serviços por Equipe;
- Serviços por Período;
- Serviços por Setor de Execução; Mapa de Prazos;
- Serviços Dentro do Prazo e Fora do Prazo; Números de Ordens de Serviço;
- Tempos de Deslocamentos; Tempo de Execução;

26.2.18 Painel de Indicadores Estratégicos o com as seguintes informações:

- Semáforo Gerencial;
- Eficácia dos Indicadores;
- Indicadores Orçamentários;
- Indicadores Faturamento;
- Indicadores Compras;
- Indicadores de Projetos;
- Indicadores de Produção de Água;



- Indicadores de Operação de Esgoto;
- Indicadores de Recursos Humanos;

27 GESTÃO DA QUALIDADE DE ÁGUA

27.1 A solução ofertada deverá fornecer recurso que possibilite incluir informações mensais e anuais sobre a qualidade da água, segundo critérios estabelecidos na legislação vigente e que possam estar disponíveis nas faturas dos usuários.

28 MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

28.1 A contratada deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela contratada deverão ser cumpridos com no mínimo os seguintes requisitos:

28.1.1 A contratada deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos usuários. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulado no presente contrato;

28.1.2 A contratada deverá aplicar as atualizações dos softwares que fazem parte da infraestrutura da Solução ofertada, por exemplo: Servidor HTTP (por exemplo, Apache), Servidor de Aplicações (por exemplo, Tomcat/Jboss), Servidor de Banco de Dados. Essas medidas visam fortalecer a Segurança da Informação e a confiabilidade do sistema, minimizando as vulnerabilidades e risco e invasão por parte de hackers.

28.1.3 Deverá ser disponibilizado manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais;

28.1.4 Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada;

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



28.1.6 As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais, deverá ser implementada pela contratada mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a contratada deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc;

28.1.7 Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

28.1.8 Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela licitante, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

28.1.9 O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade;

28.1.10 Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

28.1.11 O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

28.1.12 Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 07h30 às 17h30, de segunda à sexta-feira. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário de atendimento ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

28.1.13 Acordo de Níveis de Serviço Suporte Técnico (SLA – Service Level Agreement) - O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes métricas e indicadores:

28.1.14 Níveis de impacto - O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

28.1.14.1 Prazo de solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso;

28.1.14.2 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:

Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há uma pequena perda de produtividade de um ou mais usuários.
Médio	Quando há perda significativa de produtividade de um ou mais usuários.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc. (usuário crítico, atividade crítica)

28.1.15 Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo atendimento de primeiro nível, feito pela autarquia, citando que a solução da inconsistência seja corrigida no tempo solicitado, mediante abertura do pedido de suporte.

28.1.16 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:

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

28.2 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, de Segunda a Sexta, das 08h00 às 17h00)
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	16 horas
5	32 horas



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

Severidade	Penalidades (cumulativas para cada infração)
SEVERIDADE #1	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #2	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #4	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.

28.2.2 Disponibilidade do Sistema - A contratada deverá fornecer a Autarquia uma estrutura de monitoramento dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma proativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anômalos de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da contratada monitorar continuamente esses eventos, sob pena do descumprimento incorrer em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
99% de disponibilidade geral do sistema em horário comercial das 07:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30.	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99% até o limite de 30%.

29 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

29.1 A contratada será obrigatoriamente responsável por:

29.1.1 Fornecer imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, as bases de dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia;

29.1.2 Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a



execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora;

29.1.3 Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;

29.1.4 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

29.1.5 Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;

29.1.6 Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a autarquia;

29.1.7 Comunicar a Autarquia, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência;

29.1.8 As atualizações do sistema preferencialmente deverão ser feitas após horário de expediente;

29.1.9 A Contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

30 DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

30.1 Apresentação de no mínimo dois Atestados de Comprovação de Capacidade Técnica em nome da empresa proponente, emitido pela contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a proponente já tenha executado, em uma instituição prestadora de serviço de água, os serviços definidos no objeto do edital.

30.2 O atestado deverá apresentar as seguintes informações, a fim de comprovar a execução dos serviços:

- Suporte técnico, manutenção, implantação e treinamento do sistema comercial e operacional efetivados em conformidade com o contrato/edital;
- Conter informações através de relatórios de envio de dados e-Sfinge do TC/SC conforme item 15.1.4.2;
- Que o atestado apresentado pela Proponente comprove operacionalização em sistema de gestão comercial contendo no mínimo 15.000 (quinze mil) ligações de água e/ou esgoto em seu somatório, cujo dado reflète a posição de 50% (cinquenta por cento) do número de ligações



totais de água.

- Conter informações de tempo de serviço prestado, local da prestação dos serviços, natureza da prestação dos serviços;
- Quantidade de ligações de água e esgoto existentes; caracterização do bom desempenho do licitante e identificação (nome e cargo) do responsável pela instituição que forneceu o Atestado.

31 DA CONTRATAÇÃO

31.1 Após a adjudicação e homologação, a licitante vencedora será notificada para celebrar o Contrato.

31.2 A adjudicatária terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

31.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura da adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

31.4 O prazo para assinatura e devolução do Termo de Contrato poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária e aceito pelo SAMAE.

31.5 Se a licitante vencedora não apresentar situação de habilitação regular, tiver a sua amostra ou prospecto desclassificados ou, dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a assinar o Contrato, poderá ser convocada outra licitante. Nesse caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, que será declarada a vencedora do certame, podendo o Pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

31.6 Se a licitante vencedora se recusar a assinar o Contrato no prazo estabelecido, apresentar justificativa por escrito não aceita pelo Contratante ou deixar de fazê-lo, além de decair do direito de vencedora, sujeitar-se-á às penalidades previstas neste Edital.

31.7 O Contrato oriundo do presente processo terá vigência de 12 (doze) meses, com início contado a partir do dia seguinte a data de sua assinatura, podendo ser renovado conforme nos termos dos arts, 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021.

31.8 A Contratada deverá manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente ao Contratante qualquer alteração que possa comprometer o objeto contratado.



31.9 O Contrato não será de nenhuma forma fundamento para a constituição de vínculo trabalhista com empregados, funcionários, prepostos ou terceiros que a Contratada colocar a serviço no atendimento do objeto.

31.10 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

32 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

32.1 O pagamento será efetivado de acordo com a proposta de preços apresentada pela empresa julgada vencedora neste Pregão, observado o que consta neste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à forma e condições de pagamento.

32.2 O pagamento será efetivado após a execução do serviço, mediante apresentação das notas fiscais/faturas de serviços que deverão ser emitidas em nome do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, CNPJ 84.591.890/0001-43, ao e-mail compras@samaecn.com.br da qual deverá constar o número desta licitação, acompanhado do número do Empenho emitido pelo SAMAE.

32.3 O pagamento de locação, manutenção e suporte técnico do sistema será efetuado MENSALMENTE até o 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente ao serviço prestado, mediante a apresentação da nota fiscal de serviços, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, observado o Termo de Referência.

32.4 Os serviços de implantação dos sistemas, conversão, configuração e treinamento para os usuários, serão pagos em parcela única, após a execução do serviço e aceite, mediante a apresentação de nota fiscal de serviços com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

O pagamento à empresa Contratada só será realizado após o recebimento definitivo de todos os itens constantes nos itens 1.1, 1.2, 1.3, 21 e 22 que deverão estar em conformidade com as especificações descritas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no Termo de Referência (TR) em perfeitas condições de uso.

32.5 Os serviços de Customização serão pagos depois do aceite formal e individual de cada serviço prestado, devendo ser obrigatoriamente validados por funcionário previamente designado pela autoridade competente para realizar o acompanhamento. As solicitações realizadas no mês serão acumuladas e faturadas de forma individual com vencimento para 30 (trinta) dias da sua emissão.

32.6 Caso o serviço seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento.

32.7 É OBRIGATÓRIO A EMISSÃO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-e), em substituição às notas impressas 1 e 1 A.



32.8 Nenhum pagamento será efetuado à empresa enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

32.9 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

32.10 O SAMAE exigirá da Contratada, que mantenha atualizadas as Certidões Negativas de Débito com o INSS E FGTS.

32.11 O pagamento será efetuado diretamente através de depósito bancário em Banco indicado pela Contratada, devendo, portanto, ser mencionados na proposta ou na Nota Fiscal/Fatura o banco, a agência e o número da conta corrente onde o mesmo deverá ser creditado.

32.12 Fica expressamente estabelecido que os preços constantes na proposta da Contratada incluem todos os custos diretos e indiretos requeridos para prestação do serviço, constituindo se na única remuneração devida.

32.13 Os valores propostos somente serão reajustados após 01 (um) ano, com base no índice acumulado nos últimos 12 (doze) meses do INPC/IBGE ou índice que vier a substituí-lo.

32.14 Em caso de eventual atraso no pagamento, o SAMAE procederá à atualização do valor mediante correção monetária do período medida pelo índice INPC/IBGE.

33 PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

33.1 O objeto do presente Edital deverá ser executado conforme as descrições detalhadas no Termo de Referência (Anexo II).

33.2 Os serviços de implantação dos sistemas, conversão dos dados e treinamento para os usuários só serão executados CASO SEJAM NECESSÁRIOS. (SE A VENCEDORA FOR A ATUAL CONTRATADA DO SAMAE, NÃO HAVERÁ PAGAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA JÁ EM USO, APENAS DOS ITENS NOVOS).

33.3 Os serviços de levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessários, integrações já existentes com os sistemas contábil, de cadastro técnico e com as legislações vigentes das esferas federal, estadual e municipal, capacitação e habilitação dos módulos deverão iniciar em até 05 (cinco) dias ou imediatamente e serem concluídos em no máximo 120 (cento e vinte) dias, contados da data da assinatura do Contrato.

33.4 O licenciamento mensal dos sistemas terá início após a implantação do sistema.

34 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

ÓRGÃO/UNIDADE: 39.001



35 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

35.1 Recebimento do Objeto

- 35.1.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.
- 35.1.2 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 30 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 35.1.3 O recebimento definitivo ocorrerá a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo SAMAE, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado.
- 35.1.4 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 35.1.5 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 pelo SAMAE durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 35.1.6 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

36 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 36.1 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.
- 36.2 As comunicações entre o SAMAE 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.
- 36.3 O SAMAE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam



ser cumpridas de imediato.

36.4 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato e gestor do contrato ou pelos respectivos substitutos.

36.5 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. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#)).

37 QUADRO DE QUANTITATIVOS/ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS/VALORES MÁXIMOS ESTABELECIDOS

Item	Código	Qtd.	Unid.	Especificação	Preço Unit. Estimado	Preço Total Estimado
1	11901137483-1	1,00	SVÇ	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	38.473,3300	38.473,33
2	11901137484-1	12,00	UND	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TECNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	8.666,6600	103.999,92
3	11901137486-1	1,00	SVÇ	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	11.093,3300	11.093,33
4	11901137487-1	12,00	SVÇ	SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL.	3.118,7700	37.425,24
5	11901137488-1	1,00	SVÇ	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	5.233,3300	5.233,33
6	11901137489-1	12,00	SERV	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	516,6700	6.200,04
7	11901137490-1	200,00	SERV	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	206,6700	41.334,00
Preço Total:						243.759,19

38 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

38.1 Dos documentos de habilitação

Para fornecimento do objeto/prestação do serviço pretendido, os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar documentos de habilitação exigidos no edital.

39 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

39.1 Constituem obrigações da CONTRATADA:

- Após a convocação, realizar a assinatura do contrato no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas;



- b. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- c. Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avançadas;
- d. Entregar o (s) objeto (s) de acordo com as especificações exigidas no Edital, na forma, nos locais e dentro do prazo determinado;
- e. Manter, durante toda execução da Ata/Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f. Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, que incidem na execução do objeto;
- g. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto que vier a ser recusado em razão de vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais e produtos nela empregados;
- h. Indicar, por escrito, o nome, o telefone e o e-mail do preposto que será responsável por realizar e receber as comunicações do fiscal e/ou gestor do contrato;
- i. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto;
- j. Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes do fornecimento do objeto;
- k. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- l. Exigir dos órgãos requisitantes, a Solicitação e a respectiva Nota de Empenho para a efetiva liberação dos materiais e produtos solicitados;
- m. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos de transporte de materiais, equipamentos, locação/aquisição de materiais ou equipamentos necessários à adequada execução do objeto, assim como das despesas de alimentação, hospedagem e traslado dos funcionários por ela contratados para a prestação dos serviços;

39.2 Constituem obrigações da CONTRATANTE



- a. Designar servidor para exercer a função de fiscalização e acompanhamento da execução da ata de registro de preços e/ou contrato;
- b. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- c. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- d. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- e. Efetuar o pagamento à proponente vencedora no valor correspondente ao fornecimento/execução do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital;
- f. Emitir a Solicitação e a respectiva Nota de Empenho e comunicar à contratada para que efetue a entrega do bem ou prestação do serviço

40 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

40.1 A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal 9.386/2023, que “Regulamenta o § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para disciplinar a atuação de agentes públicos no desempenho de atividades de agente de contratação, membro de comissão de contratação, equipe de apoio, gestor e fiscal do contrato no âmbito da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional”.

40.2 As comunicações serão realizadas pelo fiscal ou gestor do contrato ao preposto indicado pela contratada.

40.3 A gestão do contrato será realizada pelo servidor **Mário Luiz Pegoraro**.

40.4 A fiscalização do contrato será realizada pelo servidor **Veronica De Campos Walter**.

41 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

41.1 O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, contados da prestação de serviço, mediante apresentação da nota fiscal;

41.1.1 Caso o objeto seja recusado por estar em desacordo com as especificações, o prazo para pagamento será contado a partir da data de substituição ou adequação do bem e/ou serviço;

41.2 A Nota Fiscal deverá ser emitida de acordo com a Solicitação de Fornecimento, indicar o número da Solicitação correspondente, bem como indicar o nome do banco e número da conta



bancária para pagamento.

41.2.1 Caso o objeto seja recusado por estar em desacordo com as especificações, ou haja divergência/erro na emissão da nota fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da data de substituição ou adequação dos mesmos;

41.3 A conta corrente deverá estar em nome da CONTRATADA.

41.4 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade contratual (multa) ou em razão de inadimplência referente à execução do objeto contratual, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou à correção monetária.

41.5 Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

41.6 Em caso de atraso no pagamento por parte do SAMAE de Campos Novos, o valor do montante será atualizado financeiramente, e acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor–INPC(IBGE), desde a data do seu vencimento até o dia do efetivo pagamento, e será pago por meio de crédito em conta corrente, mediante Ordem Financeira e apresentação de nota de débito ou fatura.

42 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

42.1 O futuro contratado será selecionado mediante processo licitatório na modalidade PREGÃO, realizado na forma ELETRÔNICA, com julgamento por menor preço por ITEM.

42.2 Será declarado vencedor o fornecedor que ofertar o menor preço e atender aos requisitos de habilitação exigidos no edital.

43 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

43.1 O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 243.759,19 (Duzentos e quarenta e três mil e setecentos e cinquenta e nove reais e dezenove centavos).**

43.2 O valor estimado da contratação foi obtido por meio de pesquisa de preços realizada nos termos do Decreto Municipal nº 9384/2023.



44 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

44.1 As despesas decorrentes da execução do objeto correrão à conta da(s) seguinte (s) rubrica (s) orçamentária (s):

<i>Órgão</i>	Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto
<i>Ação</i>	2.058 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO SAMAE
<i>Dotação</i>	9 - 3.3.90 APLICAÇÕES DIRETAS - 1.501.0000.0006 Recursos Diretamente Arrecadados pela Ad.

ALEXANDRE JOSÉ BIOLCHI
DIRETOR SAMAE



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 13/2025
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2025

ANEXO III
MINUTA DE
CONTRATO

TERMO DE CONTRATO, que entre si celebram a
SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E
ESGOTO - SAMAE DE CAMPOS NOVOS - SC,
denominado Contratante e a empresa
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, denominada Contratada,
para prestação de serviços e em conformidade com o
Pregão Eletrônico n. XXXX – Processo Licitatório n.
XXXX.

O SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE DE
CAMPOS NOVOS - SC, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ
sob o n.º **83.158.105/0001-09**, com sede na Rua Caetano Carlos, 466, Centro, cidade
de Campos Novos, Estado de Santa Catarina, representado neste ato pelo(a) Diretor,
Alexandre José Biolchi, inscrito(a) no CPF/MF sob nº 073.323.589-13, na qualidade de
CONTRATANTE, e a empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx inscrita no CNPJ/MF sob o n.
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx estabelecida na Rua xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Bairro
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no Município de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominada
CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr(a). xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
inscrito(a) no CPF sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, celebram entre si o presente TERMO DE
CONTRATO, em consonância com as regras gerais da Lei federal n. 14.133/2021, Lei
Federal Complementar n. 123 de 17/12/2006, dentre outras cominações legais, ficando
justas e acordadas as cláusulas seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO



O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO, POR PRAZO DETERMINADO, DE SOFTWARE DE AUTORIA PRÓPRIA PARA GESTÃO COMERCIAL E DE SERVIÇO OPERACIONAL EM AMBIENTE 100% WEB E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE: CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÕES WEB API, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PROCESSOS: CADASTRAMENTO, ATENDIMENTO PÚBLICO, SERVIÇOS, MICROMEDIÇÃO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, COBRANÇA, FINANCEIRO, RELATÓRIOS, ANALYTICS, FISCALIZAÇÃO, JURÍDICO, CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA, QUALIDADE DE ÁGUA, BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E OMNICHANNEL QUE PERMITA INTEGRAÇÃO COM OS DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, WHATSAPP, FACEBOOK MESSENGER E TOTENS**, de acordo com especificações, quantitativos e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO OU FORMA DE FORNECIMENTO

2.1 O prazo para entrega/execução será de 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura da ordem de serviço, que deverá ser emitida juntamente com a assinatura do contrato. O Prazo para início do fornecimento será imediato, após a assinatura da ordem de serviço. A entrega dos produtos ou a prestação dos serviços deverá ser realizada no endereço indicado pela área requisitante no envio da solicitação de fornecimento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1. O valor total do contrato será de R\$ _____ (_____)

Item	Qtde	Unid.	Descrição	Valor Unitário em R\$	Valor Total em R\$



3.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO

4.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, contados da prestação se serviço, mediante apresentação da nota fiscal;

4.1.1. Caso o objeto seja recusado por estar em desacordo com as especificações, o prazo para pagamento será contado a partir da data de substituição ou adequação do bem e/ou serviço;

4.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida de acordo com a Solicitação de Fornecimento, indicar o número da Solicitação correspondente, bem como indicar o nome do banco e número da conta bancária para pagamento.

4.2.1. Caso o objeto seja recusado por estar em desacordo com as especificações, ou haja divergência/erro na emissão da nota fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da data de substituição ou adequação dos mesmos;

4.3. A conta corrente deverá estar em nome da CONTRATADA.

4.4. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade contratual (multa) ou em razão de inadimplência referente à execução do objeto contratual, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou à correção monetária.

4.5. Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

4.6. Em caso de atraso no pagamento por parte do SAMAE de Campos Novos, o valor do montante será atualizado financeiramente, e acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor–INPC (IBGE), desde a data do seu vencimento até o dia do efetivo pagamento, e será pago por meio de crédito em conta corrente, mediante Ordem Financeira e apresentação de nota de débito ou fatura.



5. CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTE

5.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data da proposta, em // .

5.2. O reajuste poderá ser utilizado na presente contratação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses do orçamento estimado, caso necessário, mediante a aplicação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro que venha a substituí-lo.

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

5.4. O pedido de reajuste deverá ser pleiteado até o término do contrato ou até a data da prorrogação contratual subsequente.

5.5. A concessão do reajuste será formalizada por despacho da autoridade competente e registrada no contrato por apostilamento.

6. CLÁUSULA SEXTA - DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

6.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

6.2. O prazo de vigência da contratação poderá ser prorrogado sucessivamente por igual período, respeitada a vigência máxima decenal

6.3. Eventuais prorrogações ou alterações contratuais obedecerão ao disposto na Minuta Contratual e na Lei Federal nº 14.133/2021.

6.4. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as exigências e características descritas no Termo de Referência (Anexo II do Edital).

6.5. Os serviços de implantação dos sistemas, conversão dos dados e treinamento para os usuários só serão executados CASO SEJAM NECESSÁRIOS. (SE A VENCEDORA FOR A ATUAL CONTRATADA DO SAMAE, NÃO HAVERÁ PAGAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA JÁ EM USO, APENAS DOS ITENS NOVOS).

6.6. Os serviços de levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessários, integrações já existentes com os sistemas contábil, de cadastro técnico e com as legislações vigentes das esferas federal, estadual e municipal,



capacitação e habilitação dos módulos deverão iniciar em até 05 (cinco) dias ou imediatamente e serem concluídos em no máximo **120 (cento e vinte) dias**, contados da data da assinatura do Contrato.

6.7. O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão de dados, implantação do sistema, parametrização, adequações necessárias e treinamento do objeto desta licitação será de até **90 (noventa) dias** após a assinatura do Contrato.

6.8. Os sistemas deverão possibilitar a integração com os demais sistemas do CONTRATANTE, nos moldes solicitados, através de software integrador ou consulta de base de dados externa ou webservices. A CONTRATADA deverá promover a integração durante o período estabelecido para implantação do sistema.

6.9. O licenciamento mensal dos sistemas terá início após a implantação do sistema.

6.10. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada.

6.11. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

6.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.12.1. O recebimento definitivo ocorrerá a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.



6.12.2. 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

6.12.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMATA - DA DOTAÇÃO

7.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Município de Campos Novos, para o exercício de 2025, na classificação a seguir:

<i>Órgão</i>	Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto
<i>Ação</i>	2.058 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO SAMAE
<i>Dotação</i>	9 - 3.3.90 APLICAÇÕES DIRETAS - 1.501.0000.0006 Recursos Diretamente Arrecadados pela Ad.

8. CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

8.1. A CONTRATADA obriga-se a:

- a. Após a convocação, realizar a assinatura do contrato no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas;
- b. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- c. Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avançadas;



- d. Entregar o (s) objeto (s) de acordo com as especificações exigidas no Edital, na forma, nos locais e dentro do prazo determinado;
- e. Manter, durante toda execução da Ata/Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f. Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, que incidem na execução do objeto;
- g. Responsabilizar-se por qualquer dano pessoal ou material causados ao SAMAE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto. O SAMAE ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a Contratada e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos;
- h. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto que vier a ser recusado em razão de vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais e produtos nela empregados;
- i. Indicar, por escrito, o nome, o telefone e o e-mail do preposto que será responsável por realizar e receber as comunicações do fiscal e/ou gestor do contrato;
- j. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto;
- k. Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes do fornecimento do objeto;
- l. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- m. Exigir dos órgãos requisitantes, a Solicitação e a respectiva Nota de Empenho para a efetiva liberação dos materiais e produtos solicitados;
- n. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos de transporte de materiais, equipamentos, locação/aquisição de materiais ou equipamentos necessários à adequada execução do objeto, assim como das despesas de alimentação, hospedagem e traslado dos funcionários por ela contratados para a prestação dos serviços;



- o. Fornecer imediatamente assim que solicitado pelo SAMAE os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, as bases de dados serão, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva do SAMAE;
- p. Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Edital e seus Anexos, sendo considerada neste particular, como única empregadora;
- q. Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;
- r. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD));
- s. Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança do SAMAE;
- t. Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Edital e seus Anexos, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante o SAMAE, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção do SAMAE e sem nenhum tipo de ônus para o SAMAE;
- u. Comunicar o SAMAE, preferencialmente à área de TI, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Edital e seus Anexos;
- v. A Contratada, ao término do Contrato ou em caso de rescisão contratual, deverá permitir ao SAMAE condições para consultar a base de dados, nas mesmas condições do Contrato em vigência, com apenas um usuário e senha, sem suporte e/ou atualização, por 120 (cento e vinte) dias.

9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a. Designar servidor para exercer a função de fiscalização e acompanhamento da execução da ata de registro de preços e/ou contrato;
- b. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- c. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de



aceitação e recebimento definitivo;

- d. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- e. Efetuar o pagamento à proponente vencedora no valor correspondente ao fornecimento/execução do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital;
- f. Emitir a Solicitação e a respectiva Nota de Empenho e comunicar à contratada para que efetue a entrega do bem ou prestação do serviço;
- g. Observar para que durante a execução do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- h. O SAMAE reserva-se no direito de realizar o acompanhamento durante a execução das atividades e caso haja divergência com o solicitado realizar a recusa parcial ou total da nota.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

10.1. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no Decreto Municipal 9.386/2023, que “Regulamenta o § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para disciplinar a atuação de agentes públicos no desempenho de atividades de agente de contratação, membro de comissão de contratação, equipe de apoio, gestor e fiscal do contrato no âmbito da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional”.

10.2. Os representantes da administração anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, nos termos do artigo 117, § 1º, da Lei n. 14.133/21.

10.3. As decisões que ultrapassem a competência do(s) representante(s) serão encaminhadas ao gestor da pasta para as devidas providências, conforme dispõe o artigo 117, § 2º, da Lei n. 14.133/21.

10.4. A gestão do contrato será realizada pelo servidor **Mário Luiz Pegoraro**.

10.5. A fiscalização do contrato será realizada pelo servidor **Verônica Walter De Campos**.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

I. Advertência, aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

II. Multa, que será deduzida dos respectivos créditos, garantia prestada ou cobrados administrativamente ou judicialmente, correspondente a:

1º) **1% (um por cento)** do valor do contrato ou solicitação de fornecimento por dia que exceder ao prazo para entrega do objeto, até o limite de 15% (quinze por cento);

2º) **15% (quinze por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- c. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

3º) **20% (vinte por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

4º) **30% (trinta por cento)** do valor total da proposta, no caso de:

- a. dar causa à inexecução total do contrato;
- b. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou



prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

- c. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- d. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- e. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- f. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

III. Impedimento de licitar e contratar, que será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Campos Novos, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

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

11.2. A sanção de multa poderá ser cumulada com as demais sanções.

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

11.4. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório;

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

11.6. Na aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A aplicação das sanções impedimento de licitar e contratar e declaração de



inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.8. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

11.9. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

11.10. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após exaurida a fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Santa Catarina (DOM/SC) e encaminhado ao Controle Interno do Município para adoção das providências cabíveis.

11.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.12. Será configurada a inexecução total do objeto, quando:

- a) Houver atraso injustificado, do início dos serviços ou entrega dos materiais, na totalidade requerida, por mais de 07 (sete) dias corridos, após o recebimento pela Contratada da ordem de serviço/empenho/autorização de fornecimento.
- b) Todos os serviços executados não forem aceitos pelo **SAMAE** por não atenderem às especificações deste documento, durante 30 (trinta) dias



consecutivos de prestação dos serviços ou entrega de materiais.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO OU EXTINÇÃO DO CONTRATO

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/21.

12.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato e, no caso, de reforma de edifício, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

12.3. Os valores deste contrato poderão ser revisados em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, devendo nesse caso a CONTRATADA protocolizar o pedido de reequilíbrio nos termos do edital.

12.3.1. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa.

12.4. A extinção do contrato poderá ser:

12.4.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

12.4.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, desde que haja interesse da Administração;

12.5. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

12.6. Quando a extinção decorrer de culpa exclusiva da Administração, o contratado será ressarcido pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido e terá direito a aos pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção.

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

12.8. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.



12.9. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.9.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.9.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.9.3. Indenizações e multas.

12.10. A extinção do Contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

13.1. A presente contratação vincula-se ao Processo nº XX/2025 Pregão Eletrônico nº xx/2025.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1. Aplicam-se à execução deste Contrato a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no que couber, os preceitos de Direito Público e, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

14.2. A declaração de nulidade deste Contrato opera retroativamente impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os já produzidos.

14.3. Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei 14.133/2021 e suas alterações, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

14.4. A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir o contrato sem a autorização expressa do CONTRATANTE, exceto nos casos previstos em lei.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO



15.1. Para os conflitos jurídicos oriundos do presente instrumento, fica eleito o foro da Comarca de Campos Novos/SC, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

Assim, justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campos Novos/SC, ____de____20__.

CONTRATANTE:

ALEXANDRE JOSÉ BIOLCHI
DIRETOR SAMAE

CONTRATADA:

Razão Social da Contratada - CNPJ Nome do responsável – CPF

Testemunhas: 1ª _____ 2ª _____



ANEXO IV
PROPOSTA DE PREÇOS

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

Razão Social: _____
Nome Fantasia _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Município: _____
Estado: _____ CEP: _____
Fone: _____
E-mail: _____
Inscrição Estadual: _____
Inscrição Municipal _____

2. CONDIÇÕES DA PROPOSTA:

ITEM	Descrição	Quantidade	Unidade	Marca	Preço Unitário	Preço total
01	xxxxxxxxxxxxx	xx	xxx	xxxx	xxxxxxx	xxxxxx

Prazo de validade da proposta: 60 dias

Prazo de entrega: _____

3. DECLARAÇÃO:

Declaramos, para os devidos fins, que nesta proposta estão inclusos todos os custos, impostos, taxas, fretes, seguros e encargos sociais e trabalhistas.

Assinatura do Representante da legal da empresa
(Carimbo da empresa – com CNPJ)



ANEXO V
DADOS BANCÁRIOS E DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

1. DADOS BANCÁRIOS:

NOME DO BANCO (PREFERENCIALMENTE BANCO DO BRASIL):
CIDADE:
Nº. DA AGÊNCIA:
Nº DA CONTA CORRENTE DA EMPRESA:

2. DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

NOME COMPLETO:
CARGO OU FUNÇÃO:
IDENTIDADE Nº. :
CPF/MF Nº.:



ANEXO VI
PROCURAÇÃO

<RAZÃO SOCIAL, CNPJ, ENDEREÇO COMPLETO>, por meio de <NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE LEGAL, RG, CPF E QUALIFICAÇÃO NA EMPRESA>, constitui como suficiente PROCURADOR o Sr. <NOME COMPLETO, RG, CPF>, outorgando-lhe poderes gerais para representar a referida empresa na Licitação <MODALIDADE, NÚMERO/ANO>, outorgando ainda poderes específicos para efetuar lances, interpor recursos, assinar contratos e praticar todos os demais atos necessários a este procedimento licitatório.

<Cidade/Estado>, <Dia> de <Mês> de 2025.

<nome completo do representante legal
e qualificação na empresa>

OBS: *Com assinatura do Outorgante reconhecida em Cartório.*



ANEXO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI
COMPLEMENTAR Nº 123/06

(Obrigatória para Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte)

A empresa [nome/Razão social], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], localizada [rua, cidade, Estado], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], DECLARA, sob as penalidades da lei, que se enquadra como [Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte], nos termos do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a usufruir dos benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006.

Declaro, para fins da LC 123/2006 e suas alterações, sob as penalidades deste ser:

() MICROEMPRESA – Receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE – Receita bruta anual superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Declaro ainda que, no ano-calendário de realização da licitação, a empresa não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

Local e Data:

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006;
- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.



ANEXO VIII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº. 123/06

(Obrigatória para MEI – Microempreendedores Individuais)

A empresa [nome/Razão social], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], localizada [rua, cidade, Estado], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], DECLARA, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempreendedor Individual, nos termos do art. 18-A, § 1º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a usufruir dos benefícios e vantagens legalmente instituídas pela referida lei, por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006.

Declaro, para fins da LC 123/2006 e suas alterações, sob as penalidades disto, ser: MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – Empresário individual que se enquadra na definição do art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil, ou o empreendedor que exerça as atividades de industrialização, comercialização e prestação de serviços no âmbito rural, que tenha auferido receita bruta, no ano-calendário anterior, de até R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais), que seja optante pelo Simples Nacional e que não esteja impedido de optar pela sistemática prevista neste artigo.

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações: Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como MEI, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006. A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como MEI, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.



ANEXO IX
MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA

A Empresa (inserir razão social), inscrita no CNPJ nº (inserir número) por intermédio de seu representante legal o (a) Sr. (a) (inserir nome), portador (a) da Carteira de Identidade nº (inserir número e órgão emissor) e do CPF nº (inserir número), DECLARA, especificamente para participação no processo XXX/2025, Modalidade xxxxxxxx, XX/2025, o que se segue:

- Estar cientes e concordar com as condições contidas no edital e seus documentos complementares, cumprindo plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;
- Que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;
- Não possuir no quadro de pessoal empregado(s) menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal de 1988;
- Que não utilizamos de trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- Que conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- Que até a presente data inexistem fato(s) superveniente impeditivo(s), bem como



não nos encontramos em estado de Inidoneidade declarado ou suspensivo, por nenhum órgão da administração pública, e que não estamos sujeitos a qualquer impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração Pública.

- Declaramos sob as penas da lei e para fins de contratação com o(a) que não possuímos em nosso quadro societário servidor público ou dirigente do poder executivo do Município de Campos Novos, Fundos e/ou Fundações municipais, servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista;

- Declaramos ainda, que tivemos total acessibilidade ao Edital e seus anexos, através dos meios descritos no presente edital;

Local, ____ de _____ de 2025.

(Identificação e assinatura do representante legal do licitante)

*OBS.: 1 - A declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
2 - Abaixo da assinatura do representante legal, deverá ter carimbo do CNPJ.*



ANEXO X

PORTARIA SAMAE CNO 107/2025, DE 25 DE JUNHO DE 2025.

NOMEIA COMISSÃO ESPECIAL AVALIADORA
DE PROVA DE CONCEITO DO PROCESSO
LICITATÓRIO Nº 13/2025, PREGÃO
ELETRÔNICO Nº 06/2025 NO SERVIÇO
AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
DE CAMPOS NOVOS - SC.

O Diretor do SAMAE - Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SC, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO a publicação do Processo Licitatório nº 13/2025, Pregão Eletrônico nº 06/2025, objetivando a “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, EM CARÁTER NÃO EXCLUSIVO, DE CESSÃO DE DIREITO DE USO, POR PRAZO DETERMINADO, DE SOFTWARE DE AUTORIA PRÓPRIA PARA GESTÃO COMERCIAL E DE SERVIÇO OPERACIONAL EM AMBIENTE 100% WEB E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE: CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÕES WEB API, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PROCESSOS: CADASTRAMENTO, ATENDIMENTO PÚBLICO, SERVIÇOS, MICROMEDIÇÃO, FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO, COBRANÇA, FINANCEIRO, RELATÓRIOS, ANALYTICS, FISCALIZAÇÃO, JURÍDICO, CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA, QUALIDADE DE ÁGUA, BI (BUSINESS INTELLIGENCE) E OMNICHANNEL QUE PERMITA INTEGRAÇÃO COM OS DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO, TAIS COMO WEBCHAT, WHATSAPP, FACEBOOK MESSENGER E TOTENS”;

CONSIDERANDO que no decorrer do certame haverá necessidade de aplicação de Prova de Conceito quanto ao serviço ofertado pela licitante declarada previamente vencedora;

CONSIDERANDO que o Termo de Referência do referido Processo Licitatório dispõe sobre os procedimentos relativos à Prova de Conceito, que deverá ser avaliada e promovida por Comissão Especial;

RESOLVE:



Art. 1º Fica nomeada a Comissão Especial Avaliadora de Prova de Conceito do Processo Licitatório nº 13/2025, Pregão Eletrônico nº 06/2025 no âmbito do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Campos Novos - SC, composta pelos seguintes membros:

- I Murilo Campagnoni, Auxiliar de Operações, matrícula nº 115;
- II Verônica de Campos Walter, Auxiliar de Operações, matrícula nº 126;
- III Adriane Pavan Nora, Contadora, matrícula nº 229;

Art. 2º A Comissão ora designada trabalhará sem ônus ao Erário Público Municipal.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e vigorará até o encerramento do Processo Licitatório nº 13/2025.

PUBLIQUE-SE E REGISTRE-SE

Alexandre José Biolchi
Diretor do SAMAE



ANEXO XI

PROVA DE CONCEITO – PROVA PRÁTICA

A empresa vencedora deverá apresentar uma amostragem da funcionalidade do sistema através da realização de uma Prova de Conceito em que serão avaliados itens das seguintes funcionalidades:

1	Demonstrar a arquitetura técnica exigida no item 7.2 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

2	Demonstrar a interface de usuário exigido no item 7.3 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

3	Demonstrar os requisitos e recursos de banco de dados solicitados no item 7.4 do termo de referência deste edital;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar no sistema a gestão de controle de acesso conforme exigência do item 7.9 do termo de referência deste edital, observando os seguintes critérios;

4	- Demonstrar a criação de um usuário operador por meio de um login com perfil de Administrador;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
5	- Demonstrar que após três tentativas de login com senhas incorretas o sistema bloqueia o acesso para aquele usuário;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
6	- Demonstrar cada usuário tenha uma chave de identificação (login única);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
7	- Demonstrar criação de um perfil de usuário com direitos apenas para consulta de registros no sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende



Realizar cadastros observando o item 8 do termo de referência deste edital, conforme critérios abaixo;

8	- Demonstrar cadastro de 02 (dois) usuários que contenha os seguintes campos: Nome Usuário; CPF ou CNPJ; Data de Nascimento; Número do RG; Filiação; Número Telefone Residencial; Número Telefone Celular; E-mail;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
9	- Demonstrar o cadastro de 02 (dois) endereços que contenha os seguintes campos: Cadastro de UF; Cadastro de município; Cadastro de bairro; Cadastro logradouro; Cadastro de endereço; Cadastro da localização;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
10	Demonstrar o cadastro de 06 (seis) novas unidades de consumo onde contenha os seguintes campos: Área edificada em m², Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'agua, Existência de Cisterna, Existência de fonte própria de água, Informar o tipo de pavimento do logradouro, Informar o tipo de pavimento do passeio; Informar o endereço físico principal e endereço alternativo quando houver;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende



	Informar o usuário previamente criado no cadastro de usuários; O cadastro de unidade de consumo deverá estar baseado em código único do usuário (matrícula – seguir padrão do SAMAE); Cadastrar em 02 ligações economias mistas (Residencial/Social), e (Comercial e Residencial);			
11	Demonstrar a inclusão das informações dos seguintes cadastros: Cadastro de Origem Leitura (situação manual ou automática) Cadastro de ocorrência de leitura Cadastro de Setor Operacional Cadastro de Situação Ligação Água Cadastro de Situação Ligação Esgoto Cadastro de Tipo Feriado (municipal, estadual e federal) Cadastro de Grupos Faturamentos (pelo menos 3) Cadastro de Categorias; Cadastro de Tarifas; Cadastro de serviços (5); Cadastro de Material;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar a gestão de hidrômetros conforme o item 9 do termo de referência deste edital;

	Demonstrar como é realizada a gestão do cadastro de hidrômetros com no mínimo as seguintes	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
--	--	--------------	---------------	------------



12	informações: Lote; modelo; classe; ano de fabricação; marca de hidrômetro; vazão mínima e máxima; tipo; classe de vazão; número de lacre que o hidrômetro recebeu;			
13	- Demonstrar o registro de instalação e retirada de hidrômetro em pelo menos duas unidades com ligação; na retirada dos hidrômetros (um deverá ficar na situação disponível e outro na sucata ou manutenção), sendo possível rastreá-los em históricos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
14	- Demonstrar o registro de instalação do hidrômetro disponível e já usado em uma segunda ligação;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Efetuar em dispositivo móvel no mínimo 2 (duas) leituras por ligação e emitir as faturas de água, esgoto e serviços conforme as exigências do item 11 do termo de referência deste edital, demonstrando os seguintes critérios;

15	- Demonstrar a geração da massa de leituras referente as unidades cadastradas nos itens anteriores e transferir as informações para o dispositivo móvel;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
16	- Demonstrar a realização das leituras como se estivesse em campo e a impressão das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
17	- Demonstrar a importação dos dados das leituras para o sistema;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
18	- Demonstrar um processo de crítica manual;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

19	- Demonstrar um processo de crítica automatizado;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
20	- Demonstrar um envio de uma fatura para um e-mail cadastrado e o envio de um comunicado de débito;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
21	- Gerar um arquivo com as faturas que foram para a crítica e ficaram retidas e que deverá ser enviado ao coletor de dados, para que seja feita a impressão da fatura no formato original em papel personalizado na impressora Compex/LK-P43II ou alguma similar.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Importar no sistema as leituras realizadas na Prova de Conceito e demonstrar as faturas no sistema, com todas as informações conforme exigidos no item 10 do termo de referência deste edital:

22	- Demonstrar no sistema as leituras realizadas devendo apresentar, leitura, consumo, dia, hora, valores das faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
23	- Demonstrar se os valores apresentados nas faturas conferem com os previstos na tabela tarifária com base no consumo e nas economias cadastradas na unidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
24	- Demonstrar local para parametrização e cadastro de mensagens que devem ser impressas nas faturas;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
25	- Demonstrar o cadastro da tabela tarifaria e onde cadastrar todas as categorias e os respectivos tipos de tarifas e o percentual a ser cobrado sobre a tarifa de esgoto.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Realizar todos os passos de pelo menos 02 (duas) revisões de consumo conforme exigências do item 12 do termo de referência deste edital:



26	- Demonstrar o processo de alteração da fatura por alteração do consumo, por motivo de vazamento para 02 (duas) unidades de consumo.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar uma baixa de arrecadação conforme exigências no item 14 do termo de referência deste edital;

27	- Demonstrar a importação do arquivo de arrecadação e o seu processamento dentro do sistema.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
28	- Demonstrar o pagamento importado no cadastro da fatura com pelo menos as seguintes informações: banco, data de pagamento, tipo de arrecadação, valor arrecadado, qual documento pago ou, no caso de não existência da matrícula no cadastro do sistema, deve aparecer uma mensagem informando que “esse pagamento não foi identificado”.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
29	- Demonstrar de forma automática a geração de arquivos para débito em conta, e envio aos agentes arrecadadores (bancos) conforme padrão FEBRABAN.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar pelo menos 02 (duas) formas de parcelamentos e negociação de débitos conforme exigência do item 15 do termo de referência deste edital;

30	- Demonstrar o parcelamento de uma fatura;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
31	- Demonstrar o parcelamento de um serviço;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar pelo menos 02 (duas) emissões de débitos com notificação de corte conforme exigência do item 15 do termo de referência deste edital;



32	-Demonstrar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo que possuam ligações de água cortada;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
33	-Demonstrar a funcionalidade que permita consultar uma notificação de corte por diversas fontes de filtros, com possibilidade de reimpressão, contendo os dados originalmente emitidos.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar no sistema a inscrição de usuário em dívida ativa, e geração de certidão de dívida ativa conforme exigências do item 16 do termo de referência deste edital;

34	- Demonstrar na interface do sistema qual o procedimento para inscrever o usuário em dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
35	- Demonstrar a impressão do documento de inscrição em dívida ativa (Certidão de Dívida Ativa);	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
36	- Demonstrar um parcelamento de dívida ativa;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar no sistema gestão de contabilidade conforme exigências do item 17 do termo de referência deste edital;

37	- Demonstrar cadastro de contas contábeis para fins de integração com a contabilidade;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
38	- Demonstrar cadastramento de rubricas orçamentarias;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
39	- Demonstrar parametrização entre rubricas e contas contábeis;	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
40	- Parametrização entre serviços e rubricas	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende



	orçamentárias;			
--	----------------	--	--	--

Demonstrar no sistema a criação de 3 ordens de serviço conforme exigência do item 18 do termo de referência deste edital;

41	Demonstrar o cadastro de 03 tipos de serviços com no mínimo as seguintes informações: Definir descrição/nome do Serviço; Definir um código numérico para o Serviço; Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável); Definir o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço; Definir a necessidade de cobrança de juros para o serviço; Definir se existe cobrança de parcela à vista para o serviço; Definir o percentual mínimo da parcela à vista para o serviço; Definir o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas; Demonstrar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço; Demonstrar o cadastro de diversas rubricas contábeis (normal, intra) para um mesmo serviço; Demonstrar a geração do termo na abertura da ordem de serviço para o serviço de ligação nova de água. Disponibilizar o cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço; Disponibilizar o cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros; Disponibilizar o cadastro de veículos; Disponibilizar cadastro de setores de execução do	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende



	serviço.			
--	----------	--	--	--

Demonstrar no sistema a abertura e fechamento/encerramento de pelo menos 3 ordens de serviços conforme exigência do item 18 do termo de referência deste edital;

42	- Demonstrar a abertura de 03 ordens de serviços.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
43	- Demonstrar o fechamento das mesmas três ordens de serviços, possibilitando a inclusão das informações dos servidores que efetuaram o serviço, materiais utilizados, período de execução, valor (caso o serviço possua valor de cobrança), campo texto para inclusão de outras informações).	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
44	- Demonstrar o monitoramento das ordens de serviços por setor, possibilitando verificar a situação das mesmas (pendentes, programadas/roteirizadas, canceladas, encerradas etc.)	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
45	- Demonstrar a programação/roteirização de ordem de serviço pendente, a desprogramação/desroteirização, cancelamento e encerramento da mesma.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
46	- Demonstrar na abertura da ordem ou no fechamento a possibilidade de incluir anexos como, imagens, arquivos	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar no sistema a gestão de atendimento ao usuário conforme exigência do item 19 do termo de referência deste edital;

	- Demonstrar o acesso ao atendimento devendo possibilitar o registro e controle de todos os	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
--	---	-----------------	------------------	---------------



47	atendimentos realizados aos usuários, por meio presencial (balcão), e-mail, telefone, correspondências e outros quando houver. Quando o atendente abrir o atendimento, deverá gerar um número de protocolo (registro de atendimento) único e deverá registrar as principais tarefas executadas até o seu encerramento. Depois de encerrado o atendimento, deverá possibilitar a pesquisa pelo protocolo, onde este deverá ser apresentado na tela podendo ser impresso ou encaminhado por e-mail com pelo menos as seguintes informações: número de protocolo, nome do atendente, nome do usuário, matrícula(s) da(s) unidade(s) verificada(s), observações, data, horário inicial e final do atendimento.			
48	- Demonstrar interface do sistema podendo o usuário do sistema entrar na matrícula (ou código do usuário) devendo apresentar o histórico de faturas, histórico de consumos, histórico de serviços. Deverá entrar em uma fatura para demonstrar o que consta na fatura, ou seja, identificar além de suas descrições o consumo, valor do consumo, valores dos serviços de água e esgoto, outros serviços se houver, categorias, localização, hidrômetro, leituras atual e anterior, consumo médio de pelo menos 6 meses, vencimento, valor total e análise de água.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
49	- Demonstrar a alteração de uma fatura por erro de leitura e alterar o seu vencimento; deverá registrar no histórico da unidade, através de ordem de serviço o motivo das alterações, no registro deverá conter: data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
50	- Demonstrar o cancelamento de uma fatura por cobrança indevida, por exemplo: fatura gerada após um desligamento, no cancelamento. Deverá registrar uma ordem de serviço contendo o motivo do cancelamento, data, horário e usuário que realizou a atividade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar no do sistema, o Aplicativo Móvel de OS conforme exigência do item 20 do termo de referência deste edital:

Emitir no sistema pelo menos 10 (dez) relatórios, escolhidos por membros avaliadores do sistema, conforme exigência do item 23 do termo de referência deste edital;

Rua Caetano Carlos, 466 - Centro - Campos Novos/SC - Cep 89620-000 - CNPJ 83.158.105/0001-09
Fone: (49) 3541 0844 ou (49) 99933 4142 - www.samaecn.com.br |   [samaecn](https://www.instagram.com/samaecn)



56	consumo, podendo ser aplicado filtro determinando mês de referência, grupo de leituras, distrito ou geral e por categorias.			
57	- Demonstrar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
58	- Demonstrar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados, possibilitando o filtro por mês e para vários meses de referência.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
59	- Demonstrar relatório de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade, neste deverá conter no mínimo informações como matrícula do usuário, nome do usuário, mês de referência do documento, valor...	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
60	- Demonstrar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
61	- Demonstrar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
62	- Demonstrar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
63	- Demonstra relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas.	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
	- Demonstrar relatório que mostre o protocolo dos serviços, descrição dos serviços, dia e horário da	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

Demonstrar o Omnichannel, conforme exigência dos item 25 do termo de referência deste edital;

Rua Caetano Carlos, 466 - Centro - Campos Novos/SC - Cep 89620-000 - CNPJ 83.158.105/0001-09
Fone: (49) 3541 0844 ou (49) 99933 4142 - www.samaecn.com.br |   samaecn

Demonstrar gráficos do BI, conforme exigência dos itens do 26 do termo de referência deste edital;

Rua Caetano Carlos, 466 - Centro - Campos Novos/SC - Cep 89620-000 - CNPJ 83.158.105/0001-09
Fone: (49) 3541 0844 ou (49) 99933 4142 - www.samaecn.com.br |   samaecn



80	-Demonstrar Painel de Faturamento do item 26.2.15	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende
81	-Demonstrar Indicadores Estratégicos do item 26.2.16	Atende (2,0)	Parcial (1,0)	Não atende

O cumprimento dos itens relacionados as funcionalidades descritas, serão analisados pela comissão de avaliação e serão pontuados da seguinte forma:

- Cumpriu integralmente: 02 (Dois) Pontos;
- Cumpriu parcialmente: 01 (Um) Ponto;
- Não cumpriu: 00 (Zero) Ponto;

Será considerado aprovada a empresa cuja Pontuação Atingida (PA) alcance no mínimo 90% da Pontuação Máxima (PM) possível na prova de conceito;

A forma de cálculo da pontuação será da seguinte maneira:

$$\frac{PT * 100}{PM} = PA$$

Onde:

PT = Pontuação Total atingida pela licitante;

PM = Pontuação Máxima;

PA= Porcentagem Atingida;

- A Comissão designada para avaliação da Prova de Conceito, definirá de que maneira serão demonstrados todos os itens elencados acima.
- Após a adjudicação a comissão de avaliação terá o prazo de 05 dias úteis para realização da Prova de Conceito, onde será aplicada por videochamada.
- Não sendo aprovada na avaliação da Prova de Conceito, o sistema da empresa vencedora, será chamada para análise segunda mais bem classificada, e assim sucessivamente.