

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026

O Serviço Autônomo Municipal de Saneamento Básico – SAMAE de Rio Negrinho, Estado de Santa Catarina, por meio da utilização de recursos da tecnologia da informação – INTERNET, torna público para conhecimento dos interessados que será realizado PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo “**MENOR PREÇO POR LOTE**”, a ser processado e julgado pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, nomeados pela Portaria nº 2715 de 29/12/2025, conforme condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, e de acordo com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Complementar 123/2006, Decreto Municipal nº 15259/2023, e suas alterações.

Serão recebidas propostas para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA RELATIVOS A CONCESSÃO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS INTEGRADOS PARA A GESTÃO PÚBLICA, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA ORA EM USO, TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO E LABORATÓRIOS A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC**, Todos os módulos devem estar integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas. A solução ofertada, deverá ser executada em AMBIENTE “WEB”, conforme especificado no Termo de Referência Anexo I deste edital.

Os procedimentos para acesso ao Pregão Eletrônico, bem como o Edital estão disponíveis no site da www.licitanet.com.br.

1. DAS DATAS E HORÁRIOS

INÍCIO DE ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS: 24 de março de 2026 às 10h00min (dez horas)

FIM DE ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS: 08 de abril de 2026 às 13h55min (treze horas e cinquenta e cinco minutos)

ABERTURA DA SESSÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS: 08 de abril de 2026 às 14h00min (quatorze horas)

CADASTRO DAS PROPOSTAS: As propostas somente poderão ser cadastradas no sistema, até o horário de abertura das mesmas.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será considerado o horário de Brasília - DF.

2. DO OBJETO

2.1 Constitui objeto desta licitação a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA RELATIVOS A CONCESSÃO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS INTEGRADOS PARA A GESTÃO PÚBLICA, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA ORA EM USO, TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO E LABORATÓRIOS A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC**, de acordo com as condições estabelecidas no presente termo de referência.

2.1.1 Todos os módulos devem estar integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas.

2.1.2 A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá ser executada em AMBIENTE “WEB”.

2.1.3 QUADRO DE QUANTITATIVOS/ESPECIFICAÇÕES E VALORES ESTABELECIDOS

LOTE 1 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA, A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC.					
ITEM	UNID.	QUANT.	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO,	R\$	R\$

			CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	45.590,00	45.590,00
2	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	R\$ 4.040,00	R\$ 4.040,00
3	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	R\$ 3.221,00	R\$ 3.221,00
4	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 12.181,00	R\$ 12.181,00
5	MESES	12	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA. - SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL. - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELLIGENCE). - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 17.808,22	R\$ 213.698,64
6	HORAS	200	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS, APÓS A IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS.	R\$ 116,25	R\$ 23.250,00

2.2 Fazem parte integrante deste Edital os anexos a seguir especificados:

- * ANEXO I - Termo de Referência;
- * ANEXO II - Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo;
- * ANEXO III - Declaração de Inexistência de Empregados Menores;
- * ANEXO IV - Declaração de Conhecimento das Condições do Edital;
- * ANEXO V - Orçamento Máximo Estimado em Planilha de Quantitativos;
- * ANEXO VI - Modelo da Proposta;
- * ANEXO VII - Minuta de Contrato;

2.3 Os elementos, informações e esclarecimentos relativos à licitação, serão fornecidos diretamente pelo Setor de COMPRAS do SAMAE, no horário das 08:00 às 11:00 horas e das 13:30 às 16:30 horas, de segunda a sexta-feira, através do telefone nº 47-3644-2237.

3. DO PROVEDOR DO SISTEMA ELETRÔNICO

3.1 O provedor do sistema eletrônico para este pregão será o LICITANET, acessível no site – www.licitanet.com.br.

4. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Somente poderão participar desta licitação as empresas que atendam a todas as exigências constantes neste Edital, enquadradas no ramo pertinente ao objeto desta licitação. O Edital encontra-

se à disposição dos interessados diretamente na **Internet**, no provedor do certame – www.licitanet.com.br.

4.2 AS ORIENTAÇÕES, contendo as explicações referentes a operação do sistema de licitações deverá ser impressa pelos licitantes, através do site: www.licitanet.com.br, para que não ocorram dúvidas de procedimento durante a sessão.

5. NÃO PODERÃO CONCORRER, DIRETA OU INDIRETAMENTE

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

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

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

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

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

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

5.1.6 Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação.

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

5.1.8 Não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta Licitação.

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

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

5.1.11 Não poderão disputar licitação 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

5.1.12 É proibida a participação de empresa que já esteja contratada para serviços de assistência a fiscalização e gerenciamento de obras do Município, se o objeto da presente licitação estiver entre os contratos a serem fiscalizados ou gerenciados.

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

6. DO CREDENCIAMENTO JUNTO A LICITANET – LICITAÇÕES ON-LINE

6.1 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de um cadastro prévio, adquirindo login e senhas pessoais (intransferíveis), obtidas junto a LICITANET.

6.1.1 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto a LICITANET.

6.1.2 A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio da Plataforma Eletrônica, observados data e horário limite estabelecidos.

a) O custo de operacionalização pelo uso da Plataforma de Pregão Eletrônico, a título de remuneração pela utilização dos recursos da tecnologia da informação ficará a cargo do licitante, que poderá escolher entre os Planos de Adesão abaixo:

30 dias	90 dias	365 dias	PLANO AVULSO
R\$ 161,00	R\$ 341,00	R\$ 827,00	R\$ 107,00

b) O licitante poderá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do pregão, para inscrição e cadastramento da proposta inicial de preços.

6.2 Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de realização do pregão.

a) A participação do licitante no pregão eletrônico se dará exclusivamente através de **Home Broker**, o qual deverá manifestar em campo próprio da Plataforma Eletrônica, pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

b) O acesso do licitante ao pregão eletrônico, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, somente se dará mediante prévio cadastramento e adesão aos planos elencados na **alínea “a” do subitem 6.1.2.**

c) O login e a senha do licitante poderão ser utilizados em qualquer pregão eletrônico, salvo quando suspensas por inadimplência do licitante junto a **LICITANET – Licitações On-line**, ou canceladas por solicitação do licitante.

d) A manutenção ou alteração da Senha de Acesso será feita através de pedido do licitante junto ao Atendimento On-Line (CHAT) do site **LICITANET – Licitações On-line**, sendo enviada para seu e-mail a nova senha de forma imediata.

e) É de exclusiva responsabilidade do licitante o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, não cabendo a **LICITANET – Licitações On-line** a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

f) O cadastramento do licitante junto a Plataforma de Pregão Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao certame.

g) As informações complementares para credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones: (34) 3014-6633 e (34) 9807-6633 ou pelo e-mail contato@licitanet.com.br.

7. DA FUNÇÃO DO PREGOEIRO(A)

7.1 O certame será conduzido pelo Pregoeiro(a), que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) responder às questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) abrir as propostas de preços;
- d) analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- g) verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- h) declarar o vencedor;
- i) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- j) elaborar a ata da sessão;
- k) encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
- l) abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

8. DAS RESPONSABILIDADES DO LICITANTE

8.1 O licitante deverá atentar para as disposições abaixo relacionadas:

- a) O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico;
- b) O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- c) Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9. DA PROPOSTA

9.1 A proposta deverá conter:

9.1.1 Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contados de sua abertura.

9.2 Os licitantes deverão preencher, exclusivamente por meio do sistema (<https://licitanet.com.br/>), proposta para o “OBJETO OFERTADO”, incluindo QUANTIDADE, PREÇO, até o horário limite de iní-

cio da Sessão Pública, horário de Brasília, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a etapa de preenchimento no sistema.

9.3 A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeira, sua proposta de preços e lances inseridos em sessão pública.

9.4 O licitante deverá obedecer rigorosamente aos termos deste Edital e seus anexos. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no PORTAL e as especificações constantes do ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA), prevalecerão às últimas.

9.5 Na Proposta de Preços inserida no sistema deverão estar incluídos todos os insumos que o compõem, como despesas com mão de obra, materiais, equipamentos, impostos, taxas, fretes, descontos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação.

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

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

9.8 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, ação anteriormente inseridos no sistema.

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

9.10 Após o encerramento da etapa de lances, será dado o prazo de 02 (duas) horas para o envio da proposta final e documentos de habilitação do licitante vencedor, somente após este prazo, serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público.

9.11 Licitante será inteiramente responsável por todas as transações assumidas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como verdadeiras e firmes suas propostas e subsequentes lances, bem como acompanhar as operações no sistema durante a sessão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

10. DO PROCESSAMENTO E JULGAMENTO

10.1 Os fornecedores deverão preencher suas propostas iniciais dentro do sistema, durante o período definido neste edital como **“Abertura da Sessão do Pregão Eletrônico e Análise das Propostas”**, observando, na formulação do preço total do lote, o máximo de 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

10.2 Ao preencher sua proposta, o licitante deverá confirmar em campo específico do sistema que atende plenamente aos requisitos de habilitação exigidos no presente Edital.

10.3 A proposta apresentada e os lances formulados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como: tributos, fretes, seguros e demais despesas inerentes, devendo o preço ofertado corresponder, rigorosamente, às especificações do objeto licitado.

10.4 A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

10.5 O Pregoeiro desclassificará, fundamentadamente, as propostas que não atenderem às especificações e formalidades do edital ou que apresentarem preço excessivo acima do praticado no mercado ou inexequível.

10.6 Após a fase de “Classificação das Propostas”, o Pregoeiro dará sequência ao processo de Pregão, passando para a fase da “Sessão Pública”, da qual só poderão participar os licitantes que tiveram suas propostas classificadas (os licitantes deverão consultar a classificação/desclassificação de suas propostas no endereço: www.licitanet.com.br).

10.7 A partir do horário previsto neste edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preço recebidas que estejam em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas neste edital.

10.8 Na etapa competitiva, que será aberta com o menor preço ofertado na etapa de propostas, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.9 Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.10 A disputa ocorrerá pelo valor UNITÁRIO do ITEM/LOTE.

10.11 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras estabelecidas no Edital.

10.12 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

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

10.14 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de no mínimo igual ou superior aos valores definidos e especificados na tabela de itens do Termo de Referência deste Edital.

10.15 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 03 (três) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

10.16 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

10.18 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.19 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

10.20 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

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

10.22 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

10.23 Ao formular seu lance, o licitante deverá evitar que o valor unitário e total ultrapasse o número de duas casas decimais após a vírgula (casa dos centavos). Caso isto ocorra, o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o item objeto desta licitação, fazendo arredondamentos a menor, no valor unitário.

10.24 O Pregoeiro poderá anunciar o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo pregoeiro, acerca da aceitação do lance de menor valor.

10.25 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, os licitantes deverão acompanhar a etapa de Aceitação, permanecendo “on-line” para a resposta de dúvidas por parte do Pregoeiro, bem como eventual negociação de valores. Nesta etapa o sistema disponibiliza a possibilidade de um “chat” bilateral.

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

10.27 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente depois de decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

10.29 Também será observado e assegurado tratamento diferenciado concedido às Microempresas – ME e às Empresas de Pequeno Porte – EPP na participação em certames licitatórios deste Município, conforme determina a Lei Complementar Nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

10.30 A utilização dos benefícios concedidos pela Lei Complementar Nº 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame,

sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Município, nos termos do Item – SANÇÕES.

10.31 As Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

10.32 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o (a) proponente for declarado (a) vencedor (a) do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, conforme dispõe o art. 43, § 1º da Lei Complementar Nº 123/2006.

10.33 A não regularização da documentação no prazo acima previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 90, § 5º da Lei Nº 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os (as) licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

10.34 Será assegurada como critério de desempate a preferência de contratação para as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP, conforme esclarecimentos abaixo:

a) Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

b) Nesta modalidade, o intervalo percentual citado será de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.

10.35 Para efeito do disposto no art. 44 da Lei Complementar, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I – A Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do Certame, situação em que será adjudicação em seu favor o objeto licitado;

II – Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I do **caput** deste artigo, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º do art. 44 desta Lei Complementar, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos §§ 1º e 2º do art. 44 desta Lei Complementar, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.36 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no caput do artigo 45 da Lei, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

10.37 O disposto no artigo 45 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.38 No caso desta modalidade, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

10.39 Serão desclassificadas as propostas que não atendam ao item 9.10.

10.40 Não serão consideradas, para efeitos de julgamento, quaisquer vantagens não previstas no Edital.

10.41 Encerrada a fase competitiva do Pregão não será admitida a desistência da proposta, ficando o sujeito a advertência e multa de 10% sobre o valor da sua proposta, sem prejuízo de suportar eventuais perdas e danos a serem apurados na forma legal.

10.42 Após o encerramento da etapa de lances, será aberto no LICITANET prazo de 02 (duas) horas para o envio dos documentos de habilitação e da proposta final, conforme Anexo V, com os valores oferecidos após a etapa de lances, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa, citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo Razão Social, CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone, número de agência de conta bancária. Somente após este prazo, 02 (duas) horas, será disponibilizado para avaliação do pregoeiro e para acesso público.

10.42.1 Os documentos apresentados deverão ser, obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais.

10.43 É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se o proponente às sanções previstas no Edital.

10.44 Se a proposta de menor valor não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procederá a verificação das condições habilitatórias do proponente, na ordem de classificação, ordenada e sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

10.45 Na situação a que se refere o item 10.44, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

10.46 O Pregoeiro poderá solicitar na mesma sessão pública do Pregão a documentação da empresa classificada em segundo e terceiro lugares, e assim sucessivamente, para garantir a aquisição do objeto dentro das exigências do Edital. As empresas convocadas que não apresentarem a documentação estarão sujeitas às penalidades previstas neste Edital.

10.47 Será desclassificada a proposta da empresa que descumprir o prazo estabelecido para apresentação da documentação habilitatória, sendo facultado ao Pregoeiro convocar a(s) empresa(s) remanescente(s), obedecida a ordem de classificação.

10.48 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e analisados os documentos de habilitação, o licitante será declarado vencedor pelo pregoeiro.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1 Os documentos abaixo exigidos deverão ser apresentados pela proponente que ofertar o menor preço por lote. Todos os documentos deverão estar dentro de seus respectivos prazos de validade e anexados via LICITANET ao Departamento de Compras do SAMAE de Rio Negrinho – SC.

11.1.1 Habilitação Jurídica

- Para Empresas Individuais:

Registro da Firma na Junta Comercial do Estado sede da proponente.

- Para Sociedades por Quotas de Responsabilidade:

Contrato Social e última Alteração Contratual, registrados na Junta Comercial do Estado sede da proponente.

- Para Sociedades Anônimas:

Ato Constitutivo, Estatutos em vigor e Ata da Eleição da atual Diretoria, registrada e/ou publicados.

11.1.2 Habilitação Fiscal

- Certidão Negativa Municipal (do Município sede da proponente)

- Certidão Negativa Estadual (do Estado sede da proponente)

- Certidão Negativa Quanto a Dívida Ativa da União

- Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, administrados pela Secretaria da Receita Federal

- Certidão Negativa de Débito do "FGTS"

11.1.3 Qualificação Técnica

- Alvará de funcionamento ou documento similar, do Município sede ou da Filial que emitirá a Nota Fiscal/Fatura, comprovando ramo de atividade compatível com o objeto deste Edital.

- 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.

- 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 TCE/SC;

* 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;

* 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.

11.1.4 Qualificação Econômica

- Certidão Negativa de Falência, Concordata, do Cartório Distribuidor da Comarca sede da proponente, emitida a menos de 60 (sessenta) dias da data de abertura das Propostas deste Edital.

11.2 Declarações

- Declaração de inexistência de fatos impeditivos, conforme modelo constante no Anexo II deste edital.

- Declaração emitida pela empresa de que não possui em seu quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor 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, conforme Anexo III.

- Declaração de conhecimento e atendimento às condições do edital, conforme modelo constante no Anexo IV deste edital.

12. DAS IMPUGNAÇÕES DO EDITAL E DOS RECURSOS

12.1 Dos atos do Pregoeiro ou da autoridade competente do SAMAE de Rio Negrinho - SC, cabem: Recurso, Representação, Pedido de Reconsideração, nos termos da legislação aqui citada.

12.2 Até 03 (três) dias úteis (art. 165, da Lei Nº 14.133/2021), antes da data fixada no preâmbulo deste Edital, para realização do certame, qualquer pessoa física ou jurídica poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar os termos deste Instrumento, cabendo ao Pregoeiro, auxiliado pelo responsável solicitante do referido objeto, decidir sobre a petição no prazo de até 03 (três) dias úteis (art. 165, § 2º da Lei Nº 14.133/2021).

12.2.1 Acolhida à impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do Certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

12.3 Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

12.4 As impugnações e recursos, deverão ser enviado por meio eletrônico, no campo específico para esse fim no site <https://www.licitanet.com>.

12.5 A participação no presente certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará em plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

12.6 Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de **10 (dez) minutos**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual (is) decisão (ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.7 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.8 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto deste pregão será adjudicado ao vencedor por ato do Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá, após a regular decisão dos recursos interpostos, à Autoridade superior ao pregoeiro, com competência para decidir recursos.

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

14. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

14.1 O PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO, DEVERÃO SEGUIR CONFORME CONSTA NO ITEM 3 DO TERMO DE REFERÊNCIA.

14.2 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 EM USO, APENAS DOS ITENS NOVOS.

14.3 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 30 (TRINTA) DIAS, CONTADOS DA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO.

14.4 O LICENCIAMENTO MENSAL DOS SISTEMAS TERÁ INÍCIO APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA.

15. DO PAGAMENTO

15.1 O pagamento será efetivado após a execução do serviço, de acordo com a proposta de preços, mediante apresentação das notas fiscais de serviços que deverão ser emitidas em nome do SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO, CNPJ: 85.908.309/0001-37, Rua Travessa Theodoro Junctum, nº 124, CENTRO, RIO NEGRINHO/SC, CEP: 89.295-000, e enviadas para o e-mail: compras@samaerne.sc.gov.br da qual deverá constar o número desta licitação, acompanhado do número do Empenho emitido pelo SAMAE.

15.2 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.

15.3 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, 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.

15.4 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.

15.5 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

15.6 O pagamento será efetuado diretamente através de depósito bancário/transferência em Banco indicado pela Contratada, devendo, portanto, ser mencionados na proposta ou na Nota Fiscal o banco, a agência e o número da conta-corrente onde o mesmo deverá ser creditado.

15.7 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.

15.8 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.

15.9 Em caso de eventual atraso no pagamento, o SAMAE procederá à atualização do valor mediante correção monetária do período medida pelo índice INPC/IBGE.

15.10 Nenhuma fatura que contrarie as especificações contidas nas propostas será liberada antes de executadas as devidas correções e antes que seja apresentada a comprovação do cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigidas.

16. DO REAJUSTE

16.1 Os preços constantes na proposta do licitante vencedor são fixos e irrevogáveis.

16.2 Caso ocorra a superveniência de novas normas federais que alterem as obrigações, encargos ou custos do objeto desta licitação, o edital e o futuro contrato serão ajustados para compatibilizar-se com a nova legislação, respeitando-se o equilíbrio econômico-financeiro inicial, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

17. OBRIGAÇÕES/RESPONSABILIDADES

17.1 Constituem obrigações da CONTRATADA

- 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;
- 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;
- Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;
- **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));**
- Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;
- 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;
- Comunicar a Autarquia, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência;
- As atualizações do sistema preferencialmente deverão ser feitas após horário de expediente;
- 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.
- Após a convocação, realizar a assinatura do contrato no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas;
- 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;
- Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avançadas;
- Entregar o(s) objeto(s) de acordo com as especificações exigidas no Edital, na forma, nos locais e dentro do prazo determinado;
- Manter, durante toda execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, que incidem na execução do objeto;
- 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;
- 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;
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto;
- Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes do fornecimento do objeto;
- 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;
- **Caso ocorra a superveniência de novas normas federais que alterem as obrigações, a contratada deverá se adequar a mesma.**

17.2 Constituem obrigações da CONTRATANTE

- Designar servidor para exercer a função de fiscalização e acompanhamento da execução da ata de registro de preços e/ou contrato;

- Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 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;
- Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- Efetuar o pagamento à proponente vencedora no valor correspondente ao fornecimento/execução do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital;
- EMITIR A SOLICITAÇÃO E A RESPECTIVA NOTA DE EMPENHO E COMUNICAR À CONTRATADA PARA QUE EFETUE A ENTREGA DO BEM OU PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

18. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

18.1.1 A sanção prevista na alínea "a" do subitem 18.1 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

18.1.2 A sanção prevista na alínea "b" do subitem 18.1, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 do estatuto federal vigente.

18.1.3 A sanção prevista na alínea "c" do subitem 18.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

18.1.4 A sanção prevista na alínea "d" do subitem 18.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 18.1.3, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

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

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

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

18.2.3 Quando a sinalização das frentes de serviços for insuficiente, e mesmo após ter notificada, a contratada não reforçar a sinalização, com grave risco aos usuários e a segurança no trecho; no caso de recusa injustificada do contratado em assinar ou retirar termo aditivo, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) do valor total do contrato.

18.2.4 Nos demais casos não previstos, fica estabelecida uma multa de 0,3% (três décimos por cento) do valor do contrato na inexecução parcial do objeto da licitação ou descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

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

18.2.5.1 Fixa-se a multa de mora em 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

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

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

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

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

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

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

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

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

I. Der causa à inexecução parcial do contrato;

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

III. Der causa à inexecução total do contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.6 Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada.

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

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

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

18.10 Do direito de defesa.

18.10.1 Da aplicação das sanções previstas nos incisos I, II e III do caput do art. 156, da Lei 14.133/2021 (item 18.1, "a", "b" e "c"), caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

18.10.1.1 O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à

autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

18.10.2 Da aplicação da sanção prevista no inciso IV do caput do art. 156 Lei 14.1333/2021 (item 18.1, “d”) caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

18.10.4 A aplicação das sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do item 18.1, requererá a instauração de processo de responsabilização, para avaliação dos fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

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

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

18.10.7 Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção comunicará imediatamente ao órgão competente (Controle Interno) que por sua vez, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, deverá informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal e SICAF.

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

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

19. DAS DESPESAS

19.1 Para cobertura das despesas resultantes da licitação serão utilizados recursos provenientes da dotação: 303/2026 – 14.01.17.122.14.2.168.3.3.90 – Aplicações Diretas, do orçamento vigente do SAMAE.

20. DA PROVA DE CONCEITO

20.1 A proponente classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para a realização da Prova de Conceito, a ser realizada de forma presencial ou remota, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da convocação.

20.2 Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:

20.1.1 Atende: 02 (Dois) Pontos;

20.1.2 Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;

20.1.3 Não atende: 00 (Zero) Ponto;

20.1.4 Será considerado aprovado se a empresa atender pontuação de no mínimo 90% dos critérios listados abaixo;

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

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

Onde: PT: pontuação total atingida pela licitante
PM: pontuação máxima
PA: porcentagem atingida

20.1.6 Serão avaliadas as funcionalidades do sistema nos itens que integram esse Termo de Referência, conforme critérios elencados em Anexo do Edital.

20.1.7 Será designada uma Comissão Técnica, composta por servidores com conhecimento específico na área, responsável por acompanhar a execução da prova em todas as suas etapas.

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

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

20.1.10. Caberá à proponente providenciar toda a infraestrutura necessária para a execução dos testes. Poderá, mediante prévio alinhamento, utilizar o auditório do SAMAE. Contudo, nesta hipótese, não será aceita alegação de prejuízo ou desvantagem decorrente da infraestrutura disponibilizada.

20.1.11. As demais licitantes poderão acompanhar a apresentação, indicando, para tanto, no máximo um representante legal e um técnico, os quais não terão direito à manifestação durante a realização da prova, podendo fazê-lo apenas em eventual fase recursal.

20.1.12 A participação de terceiros interessados será permitida como observadores. Contudo, somente a equipe técnica da contratante e os representantes da proponente em avaliação poderão se manifestar durante a prova de conceito. Os demais interessados deverão apresentar eventuais manifestações exclusivamente por escrito e dentro da fase de recursos.

20.1.13 A critério da equipe técnica do SAMAE, poderão ser solicitadas demonstrações ou testes adicionais, com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao atendimento dos requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência e seus anexos.

20.1.14 A emissão de parecer conclusivo, ocorrerá no prazo de até 05 dias corridos, após a realização da prova de conceito.

20.1.15 Será desclassificada a proponente que não atender aos requisitos mínimos exigidos na Prova de Conceito, ou que não realizar a demonstração no prazo estipulado.

20.1.16 Caso a primeira colocada não seja aprovada na Prova de Conceito, a contratante convocará a próxima licitante classificada, repetindo-se o procedimento até que uma das propostas atenda plenamente às exigências estabelecidas no edital.

20.1.17 Todas as despesas de deslocamento, estadia e alimentação, para a realização da Prova de Conceito, serão de responsabilidade da empresa licitante.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 As normas disciplinadoras deste Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse do SAMAE, a segurança e o objetivo da aquisição.

21.2 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

21.3 É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

21.4 As impugnações ao ato convocatório do Pregão serão recebidas até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da licitação.

21.5 Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

21.6 Deferida a impugnação ao ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

21.7 A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas descabendo, em tais casos, direito à indenização pelos licitantes.

21.8 O Serviço Autônomo Municipal de Saneamento Básico – SAMAE poderá revogar a licitação por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou a requerimento da parte interessada, não gerando direito de indenizar quando anulada por motivo de ilegalidade, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 148 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurada à ampla defesa.

21.9 A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital.

21.10 O licitante é responsável, sob as penas da lei, pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação.

21.11 A irregularidade que não afete o conteúdo ou idoneidade do documento não constituirá causa de desclassificação.

21.12 Não cabe à LICITANET – Licitações On-line qualquer responsabilidade pelas obrigações assumidas pelo fornecedor com o licitador, em especial com relação à forma e às condições de entrega dos bens ou da prestação de serviços e quanto à quitação financeira da negociação realizada.

21.13 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no LICITANET – Licitações On-line, Relação dos itens gerada pelo sistema, e as especificações constantes do Anexo I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão as últimas, que deverão ser observadas pelas Licitantes, especialmente, para fins de elaboração da proposta.

Rio Negrinho/SC, 23 de março de 2026.

VALDIR FIRMO CAETANO JÚNIOR
Diretor Geral

GLEDSON GUTIERREZ GOMES
Consultor Jurídico
OAB/SC 52.442

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 O presente termo tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA RELATIVOS A CONCESSÃO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS INTEGRADOS PARA A GESTÃO PÚBLICA, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA ORA EM USO, TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO E LABORATÓRIOS A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.**

1.2 Todos os módulos devem estar integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas.

1.3 A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá ser executada em AMBIENTE “WEB”.

1.4 QUADRO DE QUANTITATIVOS/ESPECIFICAÇÕES E VALORES ESTABELECIDOS

LOTE 1 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA, A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC					
ITEM	UNID.	QUANT	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	R\$ 45.590,00	R\$ 45.590,00
2	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	R\$ 4.040,00	R\$ 4.040,00
3	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)	R\$ 3.221,00	R\$ 3.221,00
4	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 12.181,80	R\$ 12.181,80
5	MESES	12	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA. - SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL. - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELLIGENCE). - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 17.808,22	R\$ 213.698,64
6	HORAS	200	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS, APÓS A IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS.	R\$ 116,25	R\$ 23.250,00

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O SAMAE tem importante atuação no desenvolvimento do saneamento do município de Rio Negrinho/SC e precisa dispor de um sistema capaz de fazer a gestão dos dados dos usuários dos sistemas de água, esgoto e resíduos, 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.

2.2 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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:

- a. 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;
- b. Uniformizar procedimentos e agilizar a tomada de decisões em suas atividades;
- c. Integrar mais atividades e processos da Autarquia;
- d. Gerar relatórios gerenciais padronizados dentro da ferramenta contratada, com eliminação de planilhas ou sistemas redundantes;
- e. O SAMAE precisa aprimorar a gestão utilizando dados e processos bem definidos e integrados, bem como ferramentas tecnológicas adequadas e atualizadas.

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

3.1 IMPLANTAÇÃO

3.1.1 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 dois profissionais 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 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 do Setor Comercial da Autarquia será responsável pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atuais 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 foram migrados;

6. Toda e qualquer digitação, processo 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.

3.1.2 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 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.

3.2 CONVERSÃO DE DADOS

3.2.1 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;

3.2.2 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;

3.2.3 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;

3.2.4 Toda e qualquer digitação, processo 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;

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

3.2.6 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;

3.2.7 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;

3.2.8 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;

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

3.2.10 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;

3.2.11 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.

3.3 TREINAMENTO DURANTE A IMPLANTAÇÃO

3.3.1 A Contratada deverá apresentar um plano de treinamento para os servidores 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 operarão 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 do 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. Deverá ser disponibilizado canal de comunicação direto com os responsáveis técnicos pela resolução dos problemas, para utilização em situações de indisponibilidade da ferramenta formal de suporte.
7. O número de chamados ao serviço de suporte será ilimitado, não havendo nenhuma restrição quanto à quantidade de solicitações ou carga horária envolvida.

4. DA PROVA DE CONCEITO

4.1 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.

4.2 Os itens serão avaliados obedecendo a seguinte forma:

4.1.1 Atende: 02 (Dois) Pontos;

4.1.2 Atende parcialmente: 01 (Um) Ponto;

4.1.3 Não atende: 00 (Zero) Ponto;

4.1.4 Será considerado aprovado se a empresa atender pontuação de no mínimo 90% dos critérios listados abaixo;

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

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

Onde: PT: pontuação total atingida pela licitante
PM: pontuação máxima
PA: porcentagem atingida

4.1.6 Serão avaliadas as funcionalidades do sistema nos itens que integram esse Termo de Referência, conforme critérios elencados em Anexo do Edital.

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

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

5. CARACTERÍSTICA E ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

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

5.2.2 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;

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

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

5.2.5 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.

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

5.3.1 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 20.000 usuários não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não seja superior a 10 segundos;

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

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

5.4.1 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;

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

5.5 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.

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

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

5.6.2 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;

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

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

5.6.5 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;

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

5.6.7 Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de "senha FORTE");

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

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

5.6.10 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;

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

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

5.6.13 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;

5.6.14 Possibilitar o registro das tarefas executadas por 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;

5.6.15 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;

5.6.16 O provedor de nuvem deverá disponibilizar acesso a dashboard para administração do ambiente, com recursos para criação, desconexão, inativação e exclusão de usuários;

5.6.17 Também deve ser possível visualizar quais usuários estão conectados e o tempo de conexão ativa;

5.6.18 O provedor de nuvem deverá dispor de recursos de segurança que garantam a integridade do servidor de aplicação.

5.6.19 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.

5.6.20 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;

5.6.21 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;

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

5.6.23 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;

5.6.24 A PROPONENTE deverá fornecer, para CONTRATANTE, acesso administrativo ao ambiente de nuvem, para supervisionar, configurar e controlar, sempre que possível.

6. CADASTRO

6.1 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:

- Nome Usuário;
- Tipo de Usuário: Padrão / Baixa Renda (desde que preencha os requisitos para o enquadramento na tarifa social, conforme Lei Federal);
- CPF/RG ou CNPJ;
- Número Telefone Residencial/Celular/Comercial;
- E-mail;

- Permitir gravar/digitalizar imagens referentes a todos os documentos do usuário;

- Permitir informar o endereço;
- Cada usuário deve ter cadastro próprio, recebendo a devida cobrança de suas faturas de serviços;
- Integração com API do governo para validar se é atendido pelo Bolsa Família ou BPM;
- 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, 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, informar o

tipo de pavimento do logradouro, informar o tipo de pavimento do passeio, informar se existe ligação padronizada;

- Permitir o registro de informações gerais do imóvel;
- Permitir campo extra para outras informações.

6.2 O cadastro de unidade de consumo deverá estar inscrito com código único.

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

6.4 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.

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

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

6.7 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.

6.8 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.

6.9 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.

7. GESTÃO DE HIDRÔMETROS

7.1 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:

7.1.1 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;

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

7.1.4 Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: tipo de hidrômetro, classe metrológica, vazão, tipo de tecnologia de medição, pressão máxima de serviço, diâmetro, tamanho, marca, data de fabricação, data de aferição;

7.2 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.

7.3 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.

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

7.5 Permitir a consulta de histórico detalhado de hidrômetro por ligação.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 Possibilitar registrar instalação/retirada/troca 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. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.

8. GESTÃO DE LEITURAS E CONSUMOS

8.1 O sistema deverá contemplar todas as etapas do ciclo de leitura de consumo, permitindo a organização das matrículas em grupos conforme os roteiros definidos pelo SAMAE. Também deverá possibilitar a distribuição desses grupos para dispositivos móveis, os quais serão utilizados para o registro das leituras em campo, bem como para o processamento e retorno dos dados coletados. Deverão ser disponibilizadas, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- O sistema deverá contemplar todas as etapas do ciclo de leitura de consumo, permitindo a organização das matrículas em grupos, conforme os roteiros operacionais definidos pelo SAMAE. Também deverá viabilizar a distribuição desses grupos para dispositivos móveis, os quais serão utilizados na coleta das leituras em campo, além de permitir o processamento do retorno das informações, garantindo a integridade dos dados e a rastreabilidade do processo.
- O sistema deverá possibilitar a gestão dos roteiros de leitura, permitindo a definição da sequência lógica e operacional para a coleta de dados de consumo.
- A ferramenta deverá permitir a parametrização dos roteiros com base nas características das localidades atendidas, conferindo flexibilidade à configuração das rotinas de leitura.
- Deverá ser possível vincular cada matrícula a uma posição específica dentro do roteiro de leitura, determinando a ordem exata em que os imóveis serão visitados para coleta de consumo.
- O sistema deverá permitir a formação de grupos de leitura e a exportação desses dados para os coletores/dispositivos móveis utilizados pelos leituristas, observando, no mínimo, os seguintes critérios:
 - A estruturação dos grupos de leitura não deverá interferir na definição da data de vencimento das faturas das respectivas unidades consumidoras, devendo ser mantida a data de vencimento previamente escolhida pelo SAMAE.
 - Preservar a situação cadastral das matrículas no exato momento em que se inicia a atividade de campo para coleta das leituras, garantindo integridade e consistência nas informações utilizadas.
 - Identificar e qualificar as matrículas que devem ser incluídas no processo de leitura, com base na condição cadastral vigente no momento da coleta.
 - Realizar o cálculo do consumo com base em tabelas de faixas tarifárias e demais critérios estabelecidos no Regulamento dos Serviços Prestados pelo SAMAE, assegurando conformidade com as normativas locais.
 - Efetuar o cálculo de consumo considerando os parâmetros contratuais específicos, definidos em acordos de prestação de serviços diferenciados para grandes consumidores.
- O sistema deverá permitir o processamento automatizado do retorno dos grupos de leitura, com base nos dados coletados em campo por meio de dispositivos móveis. Todas as leituras realizadas deverão ser armazenadas, com os consumos faturados mensalmente, registrando-se a forma de coleta, a existência de ocorrências, as médias mensal e anual, bem como o tipo de consumo faturado.
- O sistema deverá possibilitar a abertura automática de ordens de serviço, conforme as ocorrências registradas durante a leitura.
- O sistema deverá permitir a execução de rotinas de crítica sobre leituras de matrículas não faturadas, bem como de faturas emitidas por dispositivos móveis. A crítica de leitura deverá identificar e tratar inconsistências em consumos, valores lidos e ocorrências registradas, enquanto a crítica de fatura deverá permitir a detecção e correção de possíveis falhas de integridade nas informações. Também deverá ser possível reenviar revisões de leitura diretamente aos dispositivos móveis.
- O sistema deverá permitir o faturamento de água, esgoto e resíduos sólidos em matrículas abastecidas por fontes alternativas de água, sem ligação ativa com a rede pública, desde que observados os parâmetros de cálculo estabelecidos em contrato específico.
- Deverá ser possível realizar a leitura das unidades consumidoras com isenção de faturamento, exclusivamente para fins de controle e auditoria interna.
- O sistema deverá suportar a leitura automática e eletrônica de matrículas monitoradas por meio de soluções de telemetria.

- Deverá ser possível registrar a autoleitura informada pelo próprio usuário, nos casos de unidades remotas ou em situações em que o consumidor optou por esse modelo de faturamento.
- O sistema deverá permitir a geração de boletim de leitura em formato impresso, a ser utilizado quando, por motivos de força maior, não for possível empregar dispositivos móveis em campo.
- Deverá ser possível cadastrar novas rotas de leitura, com flexibilidade para inclusão e parametrização de novos trajetos conforme a necessidade operacional.
- O sistema deverá disponibilizar funcionalidade para o sequenciamento das rotas de leitura. Ao definir o tipo de roteiro, as numerações dos imóveis deverão ser organizadas automaticamente de acordo com a configuração selecionada pelo leiturista.
- O sistema deverá permitir a emissão de boletim de verificação de leitura. Para matrículas com apontamentos identificados durante a crítica de leitura, o sistema deverá possibilitar a geração de relatório com os respectivos dados cadastrais da unidade consumidora.
- O sistema deverá permitir a impressão e entrega de faturas mesmo nos casos em que forem detectados alertas de consumo elevado. Nestes casos, a fatura deverá conter uma mensagem informativa sobre o consumo atípico, parametrizável pelo SAMAE.
- O sistema deverá disponibilizar funcionalidade que permita o acompanhamento em tempo real da distribuição das leituras para os dispositivos móveis, possibilitando o monitoramento completo da operação de campo, apresentando, por rota, grupo ou equipamento, a quantidade de leituras atribuídas, lidas, faturas impressas e bobinas utilizadas.
- Deverá haver um conjunto de recursos que permita acompanhar em tempo real o progresso dos leituristas, com visualização da rota executada diretamente sobre uma base cartográfica espacial, de forma nativa no sistema.
- Para cada mês de referência, o sistema deverá exibir no mapa todas as matrículas, diferenciando aquelas com leitura pendente, realizada, processada, com crítica ou ocorrência. As informações acessíveis deverão incluir endereço da leitura, valor registrado (quando houver), ocorrências justificadas, consumo faturado, entre outros dados. A leitura realizada deverá ser georreferenciada no mapa, indicando sua localização.
- O sistema deverá apresentar quantitativos detalhados sobre: leituras concluídas, pendentes, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicados de consumo elevado, faturas oriundas de ocorrências, leituras transferidas e em processo de transferência para o sistema de gestão. Deverá também permitir o filtro por situação e a identificação das respectivas matrículas envolvidas, otimizando o processo de fechamento mensal da competência.
- Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento de outros serviços;
- Permitir a leitura de imóvel isento de faturamento;
- 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.
- Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis.
- Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período.
- Deverá possuir a função de envio das faturas e do comunicado de débito via e-mail;
- 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.

9. SISTEMA DE LEITURA E FATURAMENTO POR DISPOSITIVOS MÓVEIS

9.1 A solução ofertada deverá possuir um módulo de leitura e emissão simultânea que deve ser executado em dispositivos móveis, 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 as plataformas Android, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

9.1.1 Acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados;

9.1.2 Deverão existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para o administrador do sistema;

9.1.3 As leituras serão efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para escolher os registros requeridos;

9.1.4 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;

9.1.5 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;

9.1.6 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;

9.1.7 Após a digitação da leitura, o sistema deverá realizar as validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo;

9.1.8 Possibilitar ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades, com opção de inserção de registro fotográfico (parametrizável);

9.1.9 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;

9.1.10 O aplicativo deve possibilitar o cálculo do consumo e seu faturamento no local, mesmo em situações em que o dispositivo móvel não disponha de comunicação em tempo real com o sistema de gestão;

9.1.11 **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;

9.1.12 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;

9.2 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:

9.2.1 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);

9.2.2 **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;**

9.2.3 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;

9.2.4 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;

9.2.5 Emissão de declaração anual de quitação de débitos e outros comunicados de acordo com layout proposto pelo SAMAE, respeitando a capacidade dimensional da impressora;

9.2.6 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;

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

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

9.2.9 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;

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

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

9.2.12 Dispor de funcionalidade que assegure o envio automático de todas as leituras e faturas emitidas em campo, para cada grupo de leitura faturado, utilizando tecnologias GSM, GPRS, 3G, 4G, 5G ou superiores;

9.2.13 Permitir 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;

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

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

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

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

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

9.2.19 Disponibilizar o comunicado de débito, para impressão a qualquer momento;

9.2.20 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.

10. GESTÃO DE REVISÃO DE CONSUMO

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

10.1.1 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;

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

10.1.2.1 Controle por Ano/Número;

10.1.2.2 Mês/Ano referência da revisão;

10.1.2.3 Cadastro do Usuário/número da matrícula do imóvel no SAMAE;

10.1.2.4 Endereço Completo do Usuário;

10.1.2.5 Número de economias;

10.1.2.6 Data da Solicitação;

10.1.2.7 Nome do proponente;

10.1.2.8 Quantidade de Pessoas que moram na residência;

10.1.2.9 Informações de Piscina;

10.1.2.10 Máquina de Lavar Roupas;

10.1.2.11 Caixa D'Água;

10.1.2.12 Fonte alternativa de água;

10.1.2.13 Descrição da Ocorrência;

10.1.2.14 Leituras e consumos dos últimos meses;

10.1.2.15 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;

10.1.2.16 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:

- Local de ocorrência do vazamento;
- Materiais substituídos/reparados;
- Indícios que vazamento foi resolvido () sim – () não;
- Método utilizado para detecção do vazamento;
- Anexos (fotos).

10.2 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.

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

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

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

11. GESTÃO DE FATURAMENTO

11.1 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:

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

11.1.2 Possibilitar o cadastro de unidades isentas de faturamento;

11.1.3 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;

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

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

11.1.6 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 em débito automático;

11.1.7 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;

11.1.8 Possibilitar o cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas deles.

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

11.2.1 Cadastro de categoria de tarifa;

11.2.2 Cadastro de tabela tarifária, visando definir a vigência das tarifas de água, esgoto, serviços;

11.2.3 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;

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

11.2.5 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;

11.2.6 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;

11.2.7 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;

11.2.8 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;

11.2.9 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;

11.2.10 Permitir a estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas para entidades, sempre que exigido, em conformidade com o regulamento vigente. O 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.

11.2.11 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 limpeza de fossa).

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

11.3.1 Informar percentual de multa de atraso para faturas vencidas;

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

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

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

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

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

11.3.7 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.

11.4 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:

11.4.1 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;

11.4.2 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;

11.4.3 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;

11.4.4 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;

11.4.5 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;

11.4.6 Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalcular a fatura de acordo com situação atual cadastral da unidade e ter um campo para inserir outros detalhes/informações sobre a alteração;

11.4.7 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;

11.4.8 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;

11.4.9 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;
11.4.10 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;

11.4.11 Deverá ser possível a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares;

11.4.12 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;

11.4.13 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;

11.4.14 Disponibilizar recurso que permita realizar o tratamento de registros de cadastro de débito em conta não identificado, possibilitando associar cadastro a uma unidade usuário;

11.4.15 Disponibilizar recurso que possibilite registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água e esgoto ou serviço para determinada unidade de consumo;

11.4.16 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;

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

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

11.4.18.1 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 de o 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;

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

11.4.18.3 Disponibilizar recurso que possibilite realizar a prorrogação de contrato;

11.4.18.4 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;

11.4.19 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:

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

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

11.4.19.3 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 do sistema;

11.4.19.4 Possibilitar que no momento de encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, em constatada a fraude o usuário do sistema 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 consumidor de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente;

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

11.4.19.6 O sistema deverá permitir a geração de faturas para serviços desvinculada da fatura de água e esgoto.

12. GESTÃO DE ARRECADAÇÃO

12.1 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:

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

12.1.2 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;

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

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

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

12.1.6 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;

12.1.7 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;

12.1.8 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;

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

12.1.10 Disponibilizar recurso que possibilite realizar estorno de pagamentos indevidos;

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

12.1.12 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);

12.1.13 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;

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

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

13. GESTÃO DE COBRANÇA

13.1 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:

13.1.1 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:

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

13.1.1.2 Definir o valor mínimo da parcela do parcelamento;

13.1.1.3 Garantir solução que cancele o parcelamento, caso não seja identificado o pagamento de parcelas não pagas, sendo possível parametrizar o número de dias da validade dessa parcela e quantidade de parcelas não pagas para desfazimento da negociação;

13.1.1.4 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;

13.1.1.5 Definir a quantidade máxima de faturas permitida por usuário, para realizar um reparcelamento;

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

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

13.1.1.8 Garantir o parcelamento de débito com opção de faturamento em fatura mensal de serviços de água e esgoto;

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

13.1.1.10 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);

13.1.1.11 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;

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

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

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

13.1.1.15 Possibilitar emitir um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo usuário. Deve existir funcionalidade de reemissão do termo e da parcela sempre que necessário, com as informações originais;

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

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

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

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

13.1.1.20 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:

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

13.1.1.22 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;

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

13.1.1.24 Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes;

13.1.1.25 Possibilitar a realização de simulação de um parcelamento/reparcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação;

13.1.1.26 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;

13.1.1.27 Garantir o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, através de processo paramétrico contemplando no mínimo os seguintes parâmetros:

- Definir o número de faturas vencidas para a geração da notificação de corte;
- Definir o valor da dívida para a geração da notificação de corte;
- Definir o número de dias de atraso de uma fatura, para a geração da notificação de corte;
- Possibilitar a geração de notificação de débito para faturas que não possuam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços;
- Possibilitar a definição do número de dias para o vencimento de uma notificação de corte;
- Possibilitar a definição da mensagem que deve ser impressa na notificação de corte;
- Possibilitar a definição de existência de cobrança para a emissão da notificação de corte e o valor que deverá ser cobrado;
- Possibilitar a geração de notificação de corte para usuários que possuam cobranças diversas atrasadas e não somente para faturas;
- Possibilitar a definição de permissões para que sejam emitidas uma ou mais notificações de corte pendentes para um mesmo usuário;
- Informar via SMS/WhatsApp/e-mail a incidência de pendências antes da geração do aviso de corte;

13.1.1.28 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 o 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;

13.1.1.29 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;

13.1.1.30 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;

13.1.1.31 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:

- 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);
- Definir a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia;
- Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte;
- Definir qual será o código do serviço que será gerado pelo sistema referente a ordem de corte;
- 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;
- Definir a mensagem de comunicação do corte ao usuário que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;
- Disponibilizar recurso que possibilite a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme parametrização de regras para geração definidas pelo usuário;
- **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;**

14. DÍVIDA ATIVA

14.1 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:

- 14.1.1 Deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para a emissão das notificações de dívida ativa;
- 14.1.2 Deverá permitir a simulação da notificação de dívida ativa, com crítica cadastral (todos, somente cadastros divergentes, somente cadastros sem divergência);
- 14.1.3 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;
- 14.1.4 Deverá permitir a exportação das simulações em CSV, com opção de excluir o cálculo de acréscimos de impuntualidade;
- 14.1.5 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;
- 14.1.6 Deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega delas;
- 14.1.7 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;
- 14.1.8 Deverá permitir a geração de avisos de débito em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada;
- 14.1.9 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;
- 14.1.10 Deverá disponibilizar tela externa para que os contribuintes possam consultar e imprimir os extratos de débitos;
- 14.1.11 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;
- 14.1.12 Deverá ter possibilidade de ignorar a notificação quando o cadastro estiver incompleto;
- 14.1.13 Deverá permitir a impressão das notificações.
- 14.2 Deverá permitir que sejam informadas as entregas das notificações por: pessoalmente, edital ou AR;
- 14.2.1 Deverá permitir o cancelamento das notificações de dívida ativa;
- 14.2.2 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;
- 14.2.3 O módulo de inscrição deverá compreender as seguintes funcionalidades:
- 14.2.3.1 O sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas em dívida, permitindo para isto a seleção das contas desejadas;
- 14.2.3.2 O sistema deverá possuir opção de congelamento periódico para inscrição automática em dívida após finalização do prazo de notificação.
- 14.2.4 O módulo de execução deverá compreender as seguintes funcionalidades:
- 14.2.4.1 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;
- 14.2.4.2 Permitir a impressão das certidões negativas;
- 14.2.4.3 Permitir a execução fiscais das dívidas;
- 14.2.4.4 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;**
- 14.2.4.5 Permitir a inclusão das guias de pagamentos de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão;
- 14.2.4.6 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.
- 14.2.5 O módulo de gestão da dívida ativa deverá compreender as seguintes funcionalidades:
- 14.2.5.1 Separação da receita de dívida ativa na contabilidade;

14.2.5.2 Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento de contas inscritas e não inscritas. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente;

14.2.5.3 Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal;

14.2.5.4 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;

14.2.5.5 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;

14.2.5.6 Auditoria de todas as alterações que são efetuadas no módulo;

14.2.5.7 Cadastro de telas, grupos e usuários;

14.2.5.8 Permitir que sejam configuradas informações de impontualidade, tipos de débitos da dívida ativa, livro e certidões;

14.2.5.9 Relatório de parcelamento da dívida ativa;

14.2.5.10 Impressão do livro da dívida ativa;

14.2.5.11 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:

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

15. GESTÃO DA CONTABILIDADE

15.1 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:

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

15.1.2 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);

15.1.3 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;

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

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

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

15.1.7 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;

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

15.1.9 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;

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

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

15.1.12 Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores;

15.1.13 Disponibilizar relatório de 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 das 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;

15.1.14 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;

15.1.15 Gerar relatório mensal de Contas a Receber, Contas Emitidas e Alterações/Estornos, para conciliação de saldo de clientes no Balancete da Autarquia.

15.1.16 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);

15.1.17 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 armazenará os seguintes registros:

- * Tributário estorno;
- * Tributário diário arrecadação;
- * Tributário crédito tributário baixa;
- * Tributário crédito tributário;
- * Tributário contas receber trib itens;
- * Tributário contas receber tributário.

15.1.18 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.

15.1.19 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;

15.1.20 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;

15.1.21 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.

16. GESTÃO DE SERVIÇOS

16.1 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:

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

- Definir descrição do Serviço;
- Definir código do Serviço;
- Definir o grupo do Serviço;
- Definir o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável);
- Definir o tipo de unidade de medida para o serviço;
- Definir o setor de controle de execução do serviço;
- 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;
- Definir o número de prioridade para execução do serviço;
- Definir a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço;
- Definir o número máximo permitido de postergações para executar o serviço;
- Possibilidade de informar até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço;
- Possibilidade de definir diversas rubricas contábeis para o mesmo serviço;
- Possibilidade de definir um termo na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão e qual o termo a ser gerado;
- 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 de serviço;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Possibilitar que para determinadas ordens de serviço após a sua abertura permaneçam em estado de suspensas até que sejam aprovadas e liberadas para execução;
- 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;
- Disponibilizar recurso que permita realizar a programação da execução das ordens de serviço, informando equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços;
- Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordens de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;
- Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;
- Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço;
- Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;
- Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em usuários considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais;

- 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;

- **Possibilitar que na emissão e no encerramento da ordem de serviço, seja permitido informar mais de um serviço;**

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

- 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;

- 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;

- 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:

* Possibilitar definir quais serviços terão cobrança de materiais;

* 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;

* 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;

* 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;

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

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

* 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;

* 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.

17. GESTÃO DE ATENDIMENTO

17.1 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/whatsapp, 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.

17.2 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:

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

17.2.2 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;

17.2.3 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, SMS ou whatsapp;

17.2.4 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;

17.2.5 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 (código de ligação);

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

17.2.7 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.

17.3 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:

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

17.3.2 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;

17.3.3 Permitir alterar data de vencimento das faturas avulsas e/ou outros serviços, 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;

17.3.4 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;

17.3.5 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;

17.3.6 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;

17.3.7 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;

17.3.8 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;

17.3.9 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;

17.3.10 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 a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;

17.3.11 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;

17.3.12 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;

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

- 17.3.14 Permitir a emissão da fatura espelho, com as mesmas características da fatura original apenas sem o código de barras;
- 17.3.15 Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão dela;
- 17.3.16 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o usuário através de seu e-mail;
- 17.3.17 Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS;
- 17.3.18 Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no Cartório de Títulos e Protestos ou outro meio de cobrança legal;
- 17.3.19 Possibilitar colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário;
- 17.3.20 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao operador do sistema prestar o atendimento para o usuário, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 17.3.21 Permitir alterar os dados cadastrais do usuário, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino (morador) ou proprietário da unidade de consumo;
- 17.3.22 Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos usuários, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema;
- 17.3.23 Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar.
- 17.3.24 Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referentes a especificidades na instalação;
- 17.3.25 Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo;
- 17.3.26 Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos dados técnicos da ligação;
- 17.3.27 Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário;
- 17.3.28 Permitir atualizar os dados da localização (setor, quadra, lote) da unidade de consumo;
- 17.3.29 Permitir excluir o cadastro de uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta;
- 17.3.30 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);
- 17.3.31 Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo;
- 17.3.32 Permitir atualizar a rota de leitura para determinada unidade;
- 17.3.33 Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade;
- 17.3.34 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 da autarquia, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence;
- 17.3.35 Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado;
- 17.3.36 Possibilitar a geração da notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo;
- 17.3.37 Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo;
- 17.3.38 Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo;
- 17.3.39 Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo;
- 17.4 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao operador do sistema prestar o atendimento ao usuário, visando atender diversas situações, referente as solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:
- 17.4.1 Permitir consultar e manter o registro das ordens de serviços geradas para as unidades de consumo;

17.4.2 Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo;
17.4.3 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que executará a ordem de serviço;

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

17.4.5 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 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.

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

17.5.1 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;

17.5.2 Possibilitar ao operador do sistema 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);

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

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

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

17.5.6 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que executará a ordem de serviço;

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

17.5.8 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;

17.5.9 Permitir a visualização do serviço faturado;

17.6 Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao operador do sistema gerenciar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

17.6.1 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;

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

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

17.6.4 Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que executará a ordem de serviço;

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

17.6.6 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;

17.6.7 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;

17.6.8 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;

18. APLICATIVO MÓVEL ORDEM DE SERVIÇO (OS)

18.1 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 e 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.

18.2 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 operadores do sistema (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:

18.2.1 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;

18.2.2 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;

18.2.3 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;

18.2.4 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;

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

18.2.6 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;

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

18.2.8 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;

18.2.9 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;

18.2.10 Funcionalidade que permita capturar fotos em campo e associá-las às unidades de consumo cadastradas;

18.2.11 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;

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

18.2.13 Funcionalidade que permita o envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS, GSM, 4G, 5G, wi-fi, conforme intervalo de tempo predefinido;

18.2.14 Funcionalidade que permita a abertura de ordens de serviço em campo, em horário normal ou plantão;

18.2.15 Permitir a leitura de QR code e/ou códigos de barras das ordens de serviços. 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;

18.2.16 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;

18.2.17 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;

18.2.20 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);

18.2.21 Principais funcionalidades do sistema:

- Sincronização de dados cadastrais;
- Integração com banco de dados;
- Permitir atualização a qualquer hora de qualquer lugar com acesso à internet;
- Sincronização de Ordem de Serviço gerada a partir da aprovação de uma solicitação de serviço importada do sistema Corporativo via tabelas auxiliares;
- Filtragem por: (1) pendentes; (2) concluídas (3) canceladas (4) pausadas.

19. GPS

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

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

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

19.2.2 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;

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

19.2.4 A critério do SAMAE, os formulários de cadastro técnico deverão estar inclusos nas ordens de serviço de todos os setores conforme Item 6, 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.

20. APLICATIVOS PARA SMARTPHONE

20.1 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.

20.2 APP USUÁRIO SAMAE

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

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

20.2.3 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:

- O usuário poderá acessar via matrícula ou CPF, desde que faça o cadastro no primeiro acesso, criando uma senha;
- Consultar Cadastro – deverá permitir ao usuário consultar seus dados cadastrais;
- Histórico de leitura e consumo – nesta opção o usuário poderá visualizar as informações referentes às leituras realizadas nos últimos doze meses;
- Acessar e emitir 2ª Via de faturas;
- Consulta Serviços – deverá permitir que o usuário acompanhe o andamento de serviços previamente solicitados;

21. RELATÓRIOS GERENCIAIS

21.1 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:

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

21.1.2 Disponibilizar relatório com valores de faturas já quitadas;

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

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

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

21.1.6 Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento;

21.1.7 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos recebidos pelo SAMAE, e não foram identificados os usuários;

21.1.8 Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa;

21.1.9 Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso;

21.1.10 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados;

21.1.11 Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários;

21.1.12 Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos;

21.1.13 Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados;

21.1.14 Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados;

21.1.15 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade;

21.1.16 Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente;

21.1.17 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período;

21.1.18 Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados, com parâmetros de execução no prazo/fora do prazo/tempo de execução por equipe;

21.1.19 Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento;

21.1.20 Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de usuários;

21.1.21 Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento;

21.1.22 Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento;

21.1.23 Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de usuários;

- 21.1.24 Disponibilizar relatório detalhado apresentando hidrômetros que se encontram duplicados no sistema;
- 21.1.25 Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros;
- 21.1.26 Disponibilizar relatório informativo de matrículas de usuários em duplicidade;
- 21.1.27 Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras por situação de ligação;
- 21.1.28 Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura, consumo (relatório mensal, semestral e anual);
- 21.1.29 Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com tarifa social;
- 21.1.30 Disponibilizar relatório detalhado com listagem de usuários que possuem cadastramento já vencido;
- 21.1.31 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social;
- 21.1.32 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas;
- 21.1.33 Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto;
- 21.1.34 Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados;
- 21.1.35 Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos;
- 21.1.36 Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte;
- 21.1.37 Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixas de documentos de dívida ativa;
- 21.1.38 Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa;
- 21.1.39 Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobranças;
- 21.1.40 Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças;
- 21.1.41 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores;
- 21.1.42 Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os usuários;
- 21.1.43 Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período;
- 21.1.44 Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas;
- 21.1.45 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras;
- 21.1.46 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados;
- 21.1.47 Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos;
- 21.1.48 Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança;
- 21.1.49 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores;
- 21.1.50 Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança;
- 21.1.51 Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências;
- 21.1.52 Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis;
- 21.1.53 Disponibilizar relatório detalhado de faturamento por conta contábil;
- 21.1.54 Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta;
- 21.1.55 Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança;
- 21.1.56 Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade;
- 21.1.57 Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão;
- 21.1.58 Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis;
- 21.1.59 Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis;
- 21.1.60 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas;
- 21.1.61 Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos usuários;
- 21.1.62 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis;
- 21.1.63 Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento;
- 21.1.64 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento;

- 21.1.65 Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia a dia de parcelas quitadas;
- 21.1.66 Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito;
- 21.1.70 Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os usuários que optaram por esta forma específica de cobrança;
- 21.1.71 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;
- 21.1.72 Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por instituição financeira;
- 21.1.73 Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas;
- 21.1.74 Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento;
- 21.1.75 Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores;
- 21.1.76 Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado;
- 21.1.77 Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas;
- 21.1.78 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos;
- 21.1.79 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 21.1.80 Disponibilizar relatório detalhado do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 21.1.81 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 21.1.82 Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, mudança de ligação, desentupimento de fossa séptica, etc.;
- 21.1.83 Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas;
- 21.1.84 Disponibilizar histograma de consumo por categoria e faixa parametrizável por m³;
- 21.1.85 Disponibilizar relatórios para o SINISA;
- 21.1.86 Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria;
- 21.1.87 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período;
- 21.1.88 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;
- 21.1.89 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;
- 21.1.90 Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período;
- 21.1.91 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;
- 21.1.92 Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo;
- 21.1.93 Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade e usuário do sistema;
- 21.1.94 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;
- 21.1.95 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período parametrizável;

- 21.1.96 Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências;
- 21.1.97 Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude;
- 21.1.98 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas;
- 21.1.99 Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos;
- 21.1.100 Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução;
- 21.1.101 Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal;
- 21.1.102 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;
- 21.1.103 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;
- 21.1.104 Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas;
- 21.1.105 Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
- 21.1.106 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;
- 21.1.107 Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora;
- 21.1.108 Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por usuários, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e número de parcelas pendentes;
- 21.1.109 Disponibilizar relatório sintético das ligações de água e esgoto por situação e categoria;
- 21.1.110 Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria;
- 21.1.111 Disponibilizar relatório sintético das economias de água e esgoto por situação e categoria;
- 21.1.112 Disponibilizar relatório detalhado das economias de água e esgoto por situação e categoria;
- 21.1.113 Possibilitar que no momento do cadastramento de nova unidade possa ser emitida Termo de Adesão ao Serviços de forma automática com os dados cadastrais da unidade e do requerente;
- 21.1.114 Possibilitar que no momento do parcelamento, seja emitido Termo de Confissão de forma automática com os dados cadastrais da unidade e do requerente;
- 21.1.115 Possibilitar o parcelamento de Faturas e Dívidas em faturas de parcelamento ou em eventos para serem lançados nas faturas normais de água do usuário;
- 21.1.116 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
- 21.1.117 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais;
- 21.1.118 Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água;
- 21.1.119 Disponibilizar relatório detalhado, do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais;
- 21.1.120 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais;
- 21.1.121 Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento dos parâmetros de qualidade da água;
- 21.1.122 Disponibilizar relatório de acompanhamento de recoleta de material para análises laboratoriais;
- 21.1.123 Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais;
- 21.1.124 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade;

- 21.1.125 Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta;
- 21.1.126 Relatório de comparação de micromedicação por mês de no mínimo 6 meses, por rota, setor, ligação e grupo de faturamento;
- 21.1.127 Disponibilizar relatório detalhado de ligações e economias por categoria;
- 21.1.128 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos, ao realizar a carga e descarga de coletores;
- 21.1.129 Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leitorista e por setorização;
- 21.1.130 Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leitorista e por grupo de faturamento;
- 21.1.131 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo entre as leituras realizadas por leitorista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade total de leituras realizadas;
- 21.1.132 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;
- 21.1.133 Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas;
- 21.1.134 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;
- 21.1.135 Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual;
- 21.1.136 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;
- 21.1.137 Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise;
- 21.1.138 Disponibilizar relatório detalhado para que sejam revisadas as leituras que ficaram retidas para análise;
- 21.1.139 Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual;
- 21.1.140 Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao usuário que o consumo do mês atual está acima da média;
- 21.1.141 Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas;
- 21.1.142 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados;
- 21.1.143 Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento;
- 21.1.144 Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços;
- 21.1.145 Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais;
- 21.1.146 Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe; ok
- 21.1.147 Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas;
- 21.1.148 Disponibilizar relatório, detalhando ou não por serviço realizado que mostre a medição dos serviços realizados por empresas terceirizadas;
- 21.1.149 Disponibilizar relatório detalhado que mostre de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas;
- 21.1.150 Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros;
- 21.1.151 Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro;
- 21.1.152 Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a todos os serviços cadastrados;
- 21.1.153 Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos;
- 21.1.154 Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados;
- 21.1.155 Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail, on-line, etc;
- 21.1.156 Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica;

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

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

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

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

21.1.161 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;

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

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

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

21.1.165 Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período;

21.1.166 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;

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

21.1.168 Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo;

21.1.169 Disponibilizar relatório geral parametrizável de faturamento detalhado, por economias, categorias, tipo de serviço, faixa de consumo, entre outros eventos;

21.1.170 Possibilitar a criação de novos relatórios parametrizáveis, com a utilização de gerador de relatórios (ex: resíduos sólidos).

22. TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO (TOTE/SITE DO SAMAE)

22.1 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:

22.1.1 Permitir que o usuário tenha acesso para atualizações do seu e-mail e do número do telefone celular;

22.1.2 Permitir a impressão da ficha cadastral do usuário;

22.1.3 Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo, ou por período identificado;

22.1.4 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;

22.1.5 Permitir a visualização pelo usuário, das ordens de serviços geradas através dos canais de autoatendimento/aplicativo para sua unidade de consumo;

22.1.6 Permitir simular parcelamentos de débitos;

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

22.1.8 Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual;

22.1.9 Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura;

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

22.1.11 Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço que tenham sido liberadas previamente no módulo de gestão;

22.1.12 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;

22.1.13 Permitir consultar os valores da tabela tarifária e de serviços vigente;

22.1.14 Permitir o envio de informativos/avisos aos usuários.

23.PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL

23.1 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 com o SAMAE de maneira unificada.

23.2 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;

23.3 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;

23.4 Permitir configurar um atendimento automatizado usando ferramenta de chatbot no site do SAMAE, com árvore de atendimento parametrizável;

23.5 Fornecer uma solução que integre o atendimento inicial por chatbot com a possibilidade de transferência para atendimento humano, independente do canal;

23.6 Permitir atendimento via bot por pré-menu de opções e/ou por IA com linguagem natural, ambos integrados ao sistema comercial;

23.7 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: 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 diversos;

- * 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;

23.8 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;

23.9 Permitir o registro de todas as mensagens trocadas no protocolo de atendimento, acessíveis na interface do sistema comercial;

23.10 Enviar mensagens automatizadas aos clientes em fila, informando posição e tempo médio de espera;

23.11 Emitir sons na interface de atendimento do sistema comercial para alertar sobre as interações de chat pendentes advindas dos múltiplos canais;

23.12 Incluir recurso de correção ortográfica automática em português nas respostas do atendimento;

23.13 Oferecer um questionamento inicial customizável para ser preenchido pelos clientes antes de iniciar o atendimento;

23.14 Permitir a customização das mensagens de saudação e encerramento de forma automática;

23.15 Permitir o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com o acesso na interface do módulo de atendimento;

23.16 Disponibilizar um módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;

23.17 Permitir a configuração personalizada do número de chamadas simultâneas por atendente;

- 23.18 Permitir roteamento de interações de acordo com as regras de negócio parametrizáveis pelos administradores;
- 23.19 Permitir que não possua limites para cadastros de filas de atendimento, equipes de atendimento, ou atendentes;
- 23.20 Permitir limites mínimos de mensagens sem interrupção do serviço ou cobrança adicional, com possibilidade de revisão se ultrapassado;
- 23.21 Realizar a gestão eficaz da comunicação para aumentar a eficiência dos atendimentos;
- 23.22 Possuir uma série de serviços automatizados ao sistema comercial, incluindo identificação do cliente, dados da ligação, previsão de leitura, pendências financeiras, entre outros;
- 23.23 Gerar de forma automática e integrada um número de protocolo no sistema comercial para cada atendimento;
- 23.24 Permitir a customização de mensagens de atendimento e transferências para diferentes equipes;
- 23.25 Permitir a consulta aos históricos de atendimentos anteriores na interface de atendimento do sistema comercial;
- 23.26 Permitir atendimento via IA sem necessidade de menus pré-definidos, permitindo compreensão de linguagem natural;
- 23.27 Possibilitar a configuração de múltiplas sessões de chat simultâneas por atendente;
- 23.28 Permitir a transferência de diálogos entre atendentes dentro da plataforma de atendimento;
- 23.29 Permitir que os administradores configurem horários de bloqueio para entradas de atendimento;
- 23.30 Permitir a integração com WEBChat para a página institucional e atendimento via e-mail;
- 23.31 Permitir configurar campanhas para envio automático de mensagens de inadimplência, falta de água e outros.

24. BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

24.1 O Sistema deve fornecer um módulo de BI (Business Intelligence) 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 os demais módulos do sistema e deverá fornecer no mínimo as seguintes ferramentas:

24.1.1 Gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e sub-relatórios, 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;

24.1.2 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, micromedicação, 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;

24.1.3 Ferramenta para mineração de dados;

24.1.4 Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards);

24.2 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:

24.2.1 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;

24.2.2 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;

24.2.3 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;

24.2.4 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;

24.2.5 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;

24.2.6 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;

24.2.7 Disponibilizar recurso que possibilite a geração de dashboards com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados;

24.2.8 Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada;

24.2.9 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;

24.2.10 A solução deverá fornecer relatórios para o SINISA ou outro sistema que venha a substituí-lo, de forma individual para cada módulo do sistema;

24.2.11 A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:

24.2.12 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;

24.2.13 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;

24.2.14 Painel de Cobrança o 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;

24.2.15 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;

24.2.16 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 Macromedido;

24.2.17 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;

24.2.18 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;

25. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.

25.1 A solução deverá fornecer um conjunto integrado de funcionalidades para controle da qualidade da água, em total conformidade com a Portaria GM/MS nº 888 de 04 de maio de 2021, o Decreto nº 5.440/2005 do Ministério da Saúde e suas atualizações, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

25.1.1 Sistema (software) de informática para acompanhamento e registro de operações e resultados de análises de água, realizadas nos laboratórios junto às estações de tratamento de água;

25.1.2 O software deverá possibilitar o seu uso em ambiente de interface gráfica, ser compatível com o padrão Win7, Win8, Win10 e Win11, e utilização em rede Windows/Linux independentemente da versão utilizada pelo SAMAE;

25.1.3 Aceitar configuração para mono e multiusuário, e possibilitar o seu uso em quantas máquinas se fizer necessário, sem limite de licença ou custo adicional por máquina;

25.1.4 O sistema deverá possuir todas as rotinas necessárias para administrar, controlar e fornecer informações gerenciais sobre Laboratórios de Água e sobre a Estação de Tratamento de Água - ETA, através de rotinas de Cadastro e Relatórios, visando atendimento de toda a legislação pertinente, em especial a Portaria GM/MS nº 888 de 04 de maio de 2021, o Decreto nº 5.440/2005 do Ministério da Saúde e suas atualizações;

25.1.5 O sistema deverá disponibilizar rotinas de Gerenciamento de Informações, através consulta em tela e impressão de relatórios diversos, com possibilidade de efetuar filtro das informações, dos mais variados tipos;

25.1.6 O sistema deverá possuir rotinas que possibilitem no mínimo os seguintes registros e/ou controles;

25.1.7 Registro e controle de realização de análises referentes aos parâmetros Físico-Químico e Bacteriológico para água;

25.1.8 Registro de todos os resultados das análises dos demais parâmetros para os quais são realizadas análises nas ETA's, em atendimento às exigências legais em especial à Portaria GM/MS nº 888 de 04 de maio de 2021 do Ministério da Saúde. O sistema deverá permitir o registro de análises individualizados por ETA ou sistema de tratamento;

25.1.9 Controle de estoque de produtos químicos, com registro de entrada e saída e consumo ocorrido no processo do tratamento da água;

25.1.10 Rotina de controle de horas/carreira dos filtros ou do sistema de filtração, individualizado por filtro;

25.1.11 Controle de dosagem de produtos no processo de tratamento;

25.1.12 Controle do volume de água utilizada na estação durante o processo;

25.1.13 O sistema deverá possibilitar o cadastro dos seguintes parâmetros mínimos:

- a) Requisitantes, sejam internos ou externos;
- b) Unidades responsáveis pelo controle, como laboratórios, unidades administrativas e operacionais;
- c) Colaboradores envolvidos, incluindo técnicos, químicos, supervisores e gestores;
- d) Parâmetros relacionados à qualidade da água, incluindo unidades de medida e limites aceitáveis;
- e) Pontos de coleta, com definição dos parâmetros que devem ser analisados em cada local, além de outras informações relevantes para registro, incluindo a possibilidade de anexar fotografias;
- f) Sistemas de distribuição de água, tais como estações de tratamento, reservatórios, redes e trechos de rede, fontes externas, elevatórias e poços de abastecimento;
- g) Órgãos reguladores, portarias, licenças ambientais e de operação;

h) Tipos de amostras a serem coletadas;

i) Planos de amostragem para a rede de distribuição, contemplando todos os parâmetros previstos na Portaria de Consolidação (originalmente PRTMS/GM 888/2021/MS, ou norma que vier a substituí-la), além da inclusão de outros parâmetros de qualidade determinados pelo SAMAE.

25.1.14 Gerenciar integralmente o processo dos ensaios, desde a programação do plano de amostragem, passando pela coleta, distribuição e realização dos ensaios, até a inclusão, validação e publicação dos resultados obtidos;

25.1.15 Permitir a identificação do status das amostras em todas as etapas do processo, possibilitando o acompanhamento da situação da amostra durante o fluxo de trabalho laboratorial, assim como a identificação dos responsáveis em cada fase;

25.1.16 Facilitar a definição e programação das rotas de coleta na rede de distribuição, garantindo o gerenciamento completo do cronograma de coletas em múltiplos pontos;

25.1.17 Permitir a emissão de formulários para preparação da coleta contendo, no mínimo, informações como endereço do ponto de coleta, responsáveis pela coleta e análise, data prevista para coleta, parâmetros a serem analisados, condições ambientais, método de análise, tipo de frasco e quantidade necessária;

25.1.18 Possibilitar o registro detalhado das coletas realizadas na rede de distribuição, com cadastro diário das análises e pontos de coleta;

25.1.19 Nos casos em que não seja possível realizar a coleta programada, o sistema deverá permitir o reagendamento para nova data ou o registro da coleta como pendente, sem data prevista;

25.1.20 Definir os parâmetros e condições ambientais que serão monitorados em cada etapa do tratamento da água, bem como registrar as coletas e análises relativas ao sistema de tratamento;

25.1.21 Disponibilizar funcionalidade para registrar a recepção das amostras, incluindo as condições ambientais no momento da coleta e as condições de entrega;

25.1.22 Permitir a emissão de boletins de análise contendo todos os campos necessários para o registro manual dos dados analisados e calculados para cada amostra;

25.1.23 Possibilitar a geração de lotes de análises, com definição das características específicas de ensaio, após o recebimento e confirmação das amostras;

25.1.24 O sistema deve permitir o lançamento ágil e centralizado dos resultados das amostras pertencentes a um lote;

25.1.25 Deve possibilitar o cálculo de repetibilidade e RPD (Residual Prediction Deviation) dos resultados analíticos, utilizando fórmulas pré-configuradas no sistema;

25.1.26 Deve permitir o registro e acompanhamento das coletas, ensaios e resultados das análises por meio de ordens de serviço;

25.1.27 Deve possibilitar a geração de ordens de serviço para coletas, ensaios e registros de análises, com execução via sistema de ordens de serviço acessível em dispositivos móveis.

25.1.28 Deve permitir que o colaborador insira os resultados do Boletim de Análise no sistema para seu devido registro;

25.1.29 O sistema deve possibilitar a realização de recoletas, permitindo gerar ou cancelar coletas de amostras que apresentem resultados fora dos limites estabelecidos pela portaria;

25.1.30 Deve permitir a correção de resultados incorretos, com autorização para que supervisores editem os resultados de um ensaio, registrando usuário, data e justificativa da alteração;

25.1.31 Deve permitir o fechamento mensal dos parâmetros de qualidade da água, realizando os cálculos e validações necessários para verificar conformidade com os padrões estabelecidos pela portaria e pelo plano de amostragem adotado pela empresa;

25.1.32 O sistema deve possibilitar definir o nível de fechamento dos dados (sistema de abastecimento, plano de amostragem ou reservatório) a ser considerado para a publicação dos parâmetros de qualidade da água nas faturas, permitindo que o usuário defina o nível de detalhamento das informações divulgadas;

25.1.33 Deve disponibilizar monitoramento em tempo real das coletas, identificando status como pendentes, programadas, realizadas ou parcialmente realizadas;

25.1.34 Deve permitir o acompanhamento dos resultados das análises realizadas, notificando o responsável técnico em caso de valores fora dos limites aceitáveis e possibilitando a solicitação de reanálise diretamente pela funcionalidade;

25.1.35 Deve permitir a geração de todos os formulários de controle e cadastro exigidos pela vigilância sanitária;

25.1.36 Deve possibilitar a publicação dos resultados por meio do Site do SAMAE e pelo sistema aplicativo de autoatendimento, permitindo a consulta dos resultados de amostras já disponibilizadas por ponto de coleta;

25.1.37 Deve emitir relatórios mensais e anuais consolidando o plano de amostragem, incluindo dados como total de amostras analisadas, amostras em conformidade, amostras fora de conformidade, segregados por parâmetro e por unidade produtora (ETA, poço, reservatório) e sua respectiva área de atendimento, gerando relatórios específicos para amostras coletadas na saída das unidades e na rede de distribuição e reservatórios;

25.1.38 Deve possibilitar a emissão de certificados de análise para ensaios realizados no sistema de abastecimento e distribuição de água, bem como para aqueles solicitados por requisitantes internos ou externos.

26. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

26.1 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 da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela contratada deverão ser cumpridos com no mínimo os seguintes requisitos:

26.1.1 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;

26.1.2 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.

26.1.3 Deverá ser disponibilizado manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais;

26.1.4 Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada;

26.1.5 Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos, etc., caso necessária 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;

26.1.6 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 da 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;

26.1.7 Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

26.1.8 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;

26.1.9 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;

26.1.10 Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

26.1.11 O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

26.1.12 Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 07h30 às 17h00, de segunda a 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;

26.1.13 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:

26.1.14 Níveis de impacto - O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

- Prazo de solução refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso;

- Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:

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).

26.1.15 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;

26.1.16 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	Alto	Médio	Baixo
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

26.2 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 16h30)
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	16 horas
5	32 horas

26.2.1 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 da proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #3	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso

	de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #4	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso de não aderência ao SLA.
SEVERIDADE #5	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso de não aderência ao SLA.

26.2.2 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 07:30 às 11:30 e das 13:00 às 17:00.	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99% até o limite de 30%.

27. OBRIGAÇÕES/RESPONSABILIDADES

27.1 Constituem obrigações da CONTRATADA

- 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;
- 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;
- Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;
- 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));
- Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;
- 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;
- Comunicar a Autarquia, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência;
- As atualizações do sistema preferencialmente deverão ser feitas após horário de expediente;
- 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.
- Após a convocação, realizar a assinatura do contrato no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas;
- 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;
- Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avançadas;
- Entregar o(s) objeto(s) de acordo com as especificações exigidas no Edital, na forma, nos locais e dentro do prazo determinado;
- Manter, durante toda execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, que incidem na execução do objeto;
- 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;

- 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;
 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto;
 - Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes do fornecimento do objeto;
 - 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;
- 27.2 Constituem obrigações da CONTRATANTE**
- Designar servidor para exercer a função de fiscalização e acompanhamento da execução da ata de registro de preços e/ou contrato;
 - Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
 - 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;
 - Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
 - Efetuar o pagamento à proponente vencedora no valor correspondente ao fornecimento/execução do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital;
 - Emitir a Solicitação e a respectiva Nota de Empenho e comunicar à contratada para que efetue a entrega do bem ou prestação do serviço;
- Caso ocorra a superveniência de novas normas federais que alterem as obrigações, a contratada deverá se adequar a mesma.**

28. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

28.1 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.

28.2 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 TCE/SC;
- * 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;
- * 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.

29. DA CONTRATAÇÃO

29.1 Após a adjudicação e homologação, a licitante vencedora será notificada para celebrar o Contrato.

29.2 A adjudicatária terá o prazo de 5 (cinco) 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.

29.3 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.

29.4 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.

29.5 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.

29.6 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.

29.7 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 Lei 14.133/2021.

29.8 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.

29.9 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.

29.10 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

30. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

30.1 O pagamento será efetivado após a execução do serviço, de acordo com a proposta de preços, mediante apresentação das notas fiscais de serviços que deverão ser emitidas em nome do SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO, CNPJ: 85.908.309/0001-37, Rua Travessa Theodoro Junctum, nº 124, CENTRO, RIO NEGRINHO/SC, CEP: 89.295-000, e enviadas para o e-mail: compras@samaerne.sc.gov.br da qual deverá constar o número desta licitação, acompanhado do número do Empenho emitido pelo SAMAE.

30.2 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.

30.3 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, 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.

30.4 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.

30.5 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

30.6 O pagamento será efetuado diretamente através de depósito bancário/transferência em Banco indicado pela Contratada, devendo, portanto, ser mencionados na proposta ou na Nota Fiscal o banco, a agência e o número da conta-corrente onde o mesmo deverá ser creditado.

30.7 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.

30.8 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.

30.9 Em caso de eventual atraso no pagamento, o SAMAE procederá à atualização do valor mediante correção monetária do período medida pelo índice INPC/IBGE.

30.10 Nenhuma fatura que contrarie as especificações contidas nas propostas será liberada antes de executadas as devidas correções e antes que seja apresentada a comprovação do cumprimento das obrigações tributárias e sociais legalmente exigidas.

31. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

31.1 O objeto do presente Edital deverá ser executado conforme as descrições detalhadas neste Termo de Referência.

31.2 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 em uso, apenas dos itens novos.

31.3 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 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do Contrato.

31.4 O licenciamento mensal dos sistemas terá início após a implantação do sistema.

32. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

32.1 As despesas decorrentes da aquisição, objeto deste Termo de Referência, correrão à conta da dotação: 303/2026.14.01.17.122.14.2.168.3.3.90 – Aplicações Diretas, do orçamento vigente do SAMAE

33. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

33.1 RECEBIMENTO DO OBJETO

33.1.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, 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.

33.1.2 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.

33.1.3 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.

33.1.4 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.

33.1.5 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.

33.1.6 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.

34. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

34.1 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.

34.2 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.

34.3 O SAMAE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

34.4 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato e gestor do contrato ou pelos respectivos substitutos.

34.5 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).

35. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

35.1 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.

36. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

36.1 O valor total estimado para a contratação é de R\$ 301.981,44 (Trezentos e um mil, novecentos e oitenta e um reais e quarenta e quatro centavos).

36.2 O valor estimado da contratação foi obtido por meio de pesquisa de preços.

37. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

37.1.1 A sanção prevista na alínea "a" do subitem 37.1 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021 aplicado a este certame, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

37.1.2 A sanção prevista na alínea "b" do subitem 37.1, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 do estatuto federal vigente.

37.1.3 A sanção prevista na alínea "c" do subitem 37.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

37.1.4 A sanção prevista na alínea "d" do subitem 37.1 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 37.1.3, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

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

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

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

37.2.3 Quando a sinalização das frentes de serviços for insuficiente, e mesmo após ter notificada, a contratada não reforçar a sinalização, com grave risco aos usuários e a segurança no trecho; no caso de recusa injustificada do contratado em assinar ou retirar termo aditivo, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, será aplicada multa de 2,0% (dois por cento) do valor total do contrato.

37.2.4 Nos demais casos não previstos, fica estabelecida uma multa de 0,3% (três décimos por cento) do valor do contrato na inexecução parcial do objeto da licitação ou descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

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

37.2.5.1 Fixa-se a multa de mora em 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

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

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

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

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

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

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

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

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

I. Der causa à inexecução parcial do contrato;

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

III. Der causa à inexecução total do contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

37.6 Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada.

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

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

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

37.10 Do direito de defesa.

37.10.1 Da aplicação das sanções previstas nos incisos I, II e III do caput do art. 156, da Lei 14.133/2021 (item 18.1, "a", "b" e "c"), caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

37.10.1.1 O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à

autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

37.10.2 Da aplicação da sanção prevista no inciso IV do caput do art. 156 Lei 14.1333/2021 (item 37.1, "d") caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

37.10.4 A aplicação das sanções previstas nas alíneas "c" e "d" do item 37.1, requererá a instauração de processo de responsabilização, para avaliação dos fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

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

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

37.10.7 Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção comunicará imediatamente ao órgão competente (Controle Interno) que por sua vez, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, deverá informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal e SICAF.

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

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

Rio Negrinho, 23 de Março de 2026.

VALDIR FIRMO CAETANO JÚNIOR
Diretor Geral

GLEDSON GUTIERREZ GOMES
Consultor Jurídico
OAB/SC 52.442

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026**

**ANEXO II
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

(Nome da Empresa), CNPJ/MF Nº, sediada (Endereço Completo) , declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação e participação no presente processo, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
(Local e Data)

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS.: Está declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026**

**ANEXO III
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADOS MENORES**

(Nome da Empresa), CNPJ/MF Nº, sediada, (Endereço Completo), Declara expressamente que não possui, em seu Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância ao art. 68, VI da Lei Federal nº 14.133/2021

(Local e Data)

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS.: 1) Está declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

2) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026**

**ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS CONDIÇÕES DO EDITAL**

DECLARAÇÃO

Declaramos para todos os fins de direito, que conhecemos as especificações do objeto deste Pregão Eletrônico e os termos constantes no Edital do Processo Licitatório nº 7/2026, do SAMAE de Rio Negrinho e seu(s) ANEXOS e do Regulamento do Sistema de Licitação na Modalidade de Pregão da LICITANET, e que temos totais condições de atender e cumprir todas as exigências de fornecimento ali contidas, inclusive as demais formalidades relativas a documentação que deverá ser apresentada para fins habilitação.

Data:

Assinatura e Carimbo da Proponente.

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026

ANEXO V
ORÇAMENTO MÁXIMO EM PLANILHA DE QUANTITATIVOS

O valor total estimado para os materiais do objeto do presente termo, elaborado com base no preço praticado no mercado, conforme pesquisa realizada junto a fornecedores do ramo fica assim constituída:

			LOTE 1 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA, A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC.		
ITEM	UNID.	QUANT.	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	R\$ 45.590,00	R\$ 45.590,00
2	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO E TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	R\$ 4.040,00	R\$ 4.040,00
3	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELIGENCE)	R\$ 3.221,00	R\$ 3.221,00
4	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 12.181,80	R\$ 12.181,80
5	MESES	12	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA. - SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL. - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELIGENCE). - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	R\$ 17.808,22	R\$ 213.698,64
6	HORAS	200	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E	R\$ 116,25	R\$ 23.250,00

			LABORATÓRIOS, APÓS A IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS.		
--	--	--	--	--	--

VALOR ESTIMADO: R\$ 301.981,44 (TREZENTOS E UM MIL REAIS, NOVECENTOS E OITENTA E UM REAIS E QUARENTA E QUATRO CENTAVOS).

VALDIR FIRMO CAETANO JÚNIOR
Diretor-Geral

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026

ANEXO VI
MODELO DA PROPOSTA

Ao Serviço Autônomo Municipal de Saneamento Básico de Rio Negrinho

Prezados Senhores,

Apresentamos nossa proposta para fornecimento dos itens abaixo discriminados, conforme exigido no Edital de Pregão Eletrônico nº 6/2026, que integra o instrumento convocatório da licitação em epígrafe.

			LOTE 1 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA, A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC.		
ITEM	UNID.	QUANT.	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.		
2	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.		
3	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI (BUSINESS INTELIGENCE)		
4	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.		
5	MESES	12	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA. - SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL. - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELIGENCE). - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.		
6	HORAS	200	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E		

			LABORATÓRIOS, APÓS A IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS.		
--	--	--	--	--	--

1. IDENTIFICAÇÃO DO ADJUDICADO:

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE E CARGO:

CARTEIRA DE IDENTIDADE E CPF:

ENDEREÇO e TELEFONE:

NOME DA AGÊNCIA, Nº DA AGÊNCIA E Nº DA CONTA BANCÁRIA

2. CONDIÇÕES GERAIS:

2.1 A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

PREÇO: Deverá ser cotado, preço unitário do lote, de acordo com o Edital.

A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias, a partir da data de abertura do pregão.

PROPOSTA: R\$ (Por extenso)

Prazo de Entrega: conforme edital.

2.2 Declaro para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 6/2026 – Objeto: **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA RELATIVOS A CONCESSÃO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS INTEGRADOS PARA A GESTÃO PÚBLICA, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA ORA EM USO, TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO E LABORATÓRIOS A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC.**

Todos os módulos devem estar integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas. **A solução ofertada, objeto deste Termo de Referência, deverá ser executada em AMBIENTE “WEB”.**

Declaro ainda que o transporte descarga e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente Pregão, serão de inteira responsabilidade da licitante proponente.

Declaro também, que a licitante proponente se compromete a cumprir o prazo de entrega constante no edital.

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2026

ANEXO VII
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, que entre si fazem de um lado, o SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO, com sede a Travessa Theodoro Junctum, nº 124, Município de Rio Negrinho-SC, inscrito no CNPJ sob o nº 85.908.309/0001-37, doravante denominado simplesmente de CONTRATANTE, neste ato representado por seu Diretor Geral Sr. Valdir Firmo Caetano Júnior, portador do CPF nº 036.268.119-80, e do outro lado a Empresa....., estabelecida na....., nº..., na cidade de Rio Negrinho-SC, inscrito no CNPJ sob o nº e Inscrição Estadual nº....., doravante denominada CONTRATADA, neste ato representado pelo(a) Administrador(a)....., portador do CPF nº, obedecendo as condições a seguir estipuladas:

CLÁUSULA I: FUNDAMENTO LEGAL

A presente adjudicação decorre do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 6/2026, efetuada pela Contratante na sede da mesma, na forma estabelecida na legislação em vigor, sendo a abertura em 08/04/2026 e homologada em .../.../2026.

CLÁUSULA II: OBJETO DO CONTRATO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA RELATIVOS A CONCESSÃO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS INTEGRADOS PARA A GESTÃO PÚBLICA, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO DE DADOS DO SISTEMA ORA EM USO, TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO CORRETIVA, ADAPTATIVA, E EVOLUTIVA DOS SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO E LABORATÓRIOS A SEREM IMPLANTADOS PELO SAMAE DE RIO NEGRINHO – SC

SUBCLÁUSULA I

Os demais dados constantes do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 6/2026, e os constantes da proposta da Contratada, ficam fazendo parte integrante do presente Contrato, como se aqui estivessem transcritos.

CLÁUSULA III: DAS DESPESAS

As despesas oriundas do presente Contrato correrão por conta da dotação orçamentária: 303/2026 – 14.01.17.122.0014.2.168.3.3.90.00 - Aplicações Diretas do orçamento vigente do SAMAE.

CLÁUSULA IV: DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$ (...), sendo:

LOTE 1				
ITEM	UNID.	QUANT	DESCRIÇÃO	VALOR
1	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA.	
2	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, ATIVAÇÃO TREINAMENTO PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO OMNICHANNEL.	
3	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA BI	

			(BUSINESS INTELLIGENCE)	
4	SERV.	1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	
5	MESES	12	SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, CONFORME TERMO DE REFERENCIA. - SERVIÇO DE SESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DO OMNICHANNEL. - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA SOLUÇÃO DE BI (BUSINESS INTELLIGENCE). - SERVIÇO DE LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS.	
6	HORAS	200	SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SISTEMAS COMERCIAL E OPERACIONAL E DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO, E LABORATÓRIOS, APÓS A IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS.	

SUBCLÁUSULA I

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.

SUBCLÁUSULA II

O pagamento será efetivado após a execução do serviço, de acordo com a proposta de preços, mediante apresentação das notas fiscais de serviços que deverão ser emitidas em nome do SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO, CNPJ: 85.908.309/0001-37, Rua Travessa Theodoro Junctum, nº 124, CENTRO, RIO NEGRINHO/SC, CEP: 89.295-000, e enviadas para o e-mail: compras@samaerne.sc.gov.br da qual deverá constar o número desta licitação, acompanhado do número do Empenho emitido pelo SAMAE.

SUBCLÁUSULA III

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, 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. 30.4 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.

SUBCLÁUSULA IV

Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

CLÁUSULA V: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Constituem obrigações da CONTRATADA

- 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;
- 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;

- Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos;
- 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));
- Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia;
- 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;
- Comunicar a Autarquia, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência;
- As atualizações do sistema preferencialmente deverão ser feitas após horário de expediente;
- 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.
- Após a convocação, realizar a assinatura do contrato no prazo estabelecido, sob pena de aplicação das sanções previstas;
- 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;
- Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avançadas;
- Entregar o(s) objeto(s) de acordo com as especificações exigidas no Edital, na forma, nos locais e dentro do prazo determinado;
- Manter, durante toda execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, que incidem na execução do objeto;
- 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;
- 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;
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto;
- Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos tributários, sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários, securitários e de gerenciamento, resultantes do fornecimento do objeto;
- 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.

CLÁUSULA VI: DA VIGÊNCIA

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 Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VII: DAS PENALIDADES

O descumprimento, total ou parcial, de qualquer das obrigações ora estabelecidas, sujeitará a Contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, garantida prévia e ampla defesa.

CLÁUSULA VIII: DA RESCISÃO

O presente Contrato será rescindido de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, por qualquer um dos motivos previstos no inciso I do artigo 138, e nas demais situações previstas nos incisos XIII a XVI do artigo 137, § 2º, ambos da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA IX: DO FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, elegem as partes, o Foro da Comarca de Rio Negrinho-SC, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Finalmente, por estarem justos e perfeitamente acordados, assinam os responsáveis legais das partes, o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor, que firmam abaixo.

Rio Negrinho-SC,... abril de 2026.

VALDIR FIRMO CAETANO JÚNIOR
Diretor Geral

GLEDSON GUTIERREZ GOMES
Consultor Jurídico
OAB/SC 52.442