

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 170123100001

1 - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1 - O presente termo tem como objeto o(a) **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SOFTWARE DE FATURAMENTO COM COLETA DE LEITURA E IMPRESSÃO INSTANTÂNEA, BEM COMO IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO DE DADOS, TREINAMENTO "IN LOCO", TESTES E SUPORTE, DE INTERESSE DO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE QUIXERAMOBIM**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento, nas disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, de 01 de abril de 2021, no Decreto Municipal nº 5.283/2024, de 08 de abril de 2024, no Decreto Municipal nº 5.284/2024, de 08 de abril de 2024, e nos demais normativos internos.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	27571 - CESSÃO DE DIREITO DE USO DE SOFTWARE DE FATURAMENTO COM COLETA DE LEITURA E IMPRESSÃO INSTANTÂNEA, BEM COMO IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO DE DADOS, TREINAMENTO "IN LOCO", TESTES E SUPORTE	MÊS	12,00	R\$ 5.580,67	R\$ 66.968,04
				TOTAL: R\$ 66.968,04	

1.1.1 - Os critérios e cálculos utilizados para definição dos quantitativos acima previstos encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

1.2 - O objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 - O prazo de vigência contratual será 12 (DOZE) MESES, contados a partir da data de sua publicação, podendo ser prorrogado por meio de termo de aditivo, por um ou mais períodos, respeitado o prazo máximo de 10 (dez) anos e demais requisitos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021 e atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

1.3.1 - Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada.

1.3.2 - Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente.

1.3.3 - Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço.

1.3.4 - Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação.

1.3.5 - Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação

1.4 - A prorrogação de que trata este item é condicionada ao atesto, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada.

1.5 - A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

1.6 - A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

1.7 - O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1 - Da Justificativa da contratação:

2.1.1 - A modernização dos processos de faturamento é essencial para garantir a eficiência e a transparência na gestão dos serviços autônomos de água e esgoto. A contratação de uma empresa especializada para a cessão de direito de uso de software, que inclua coleta de leitura e impressão instantânea, se torna um passo estratégico para aprimorar a qualidade do atendimento ao cidadão e otimizar a operação do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Quixeramobim. A escolha de um software especializado permitirá a automação dos processos, reduzindo erros manuais e agilizando o atendimento. Além disso, a conversão de dados e o treinamento "in loco" asseguram que a equipe esteja bem preparada para utilizar a nova ferramenta. Os testes e suporte contínuo garantem a estabilidade do sistema, promovendo uma gestão mais eficiente e transparente, beneficiando tanto a administração quanto a população. Portanto, a contratação de uma empresa especializada representa a solução definitiva para a modernização e eficiência dos serviços prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Quixeramobim. Com um software adequado e suporte especializado, é possível oferecer um serviço de maior qualidade, que atenda às demandas da população de forma eficaz e transparente.

2.2 - Da previsão no Plano de Contratações Anual:

2.2.1 - O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas contidas neste processo administrativo.

2.3 - Da Fundamentação da contratação:

2.3.1 - A contratação encontra-se fundamentada nas determinações estabelecidas na Lei nº 14.133/2021, de 01 de abril de 2021, no Decreto Municipal nº 5.283/2024, de 08 de abril de 2024, que regulamentou a fase preparatória prevista na Lei Federal nº 14.133/2021, no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional vinculados ao Poder Executivo do Município de Quixeramobim, Decreto Municipal nº 5.284/2024, de 08 de abril de 2024, que regulamentou as licitações na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da administração direta e indireta, e nos demais normativos internos.

2.4 - Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

2.4.1 - Os resultados pretendidos com a contratação incluem: a) Eficiência Operacional: Redução do tempo em processos manuais, melhorando a agilidade no faturamento e atendimento ao cliente. b) Precisão nos Dados: Diminuição de erros na coleta de leituras e emissão de faturas, aumentando a confiabilidade das informações. c) Melhoria na Transparência: Proporcionar relatórios claros e acessíveis, facilitando a fiscalização e a confiança da população nos serviços. d) Capacitação da Equipe: Treinamento adequado, garantindo que todos saibam utilizar o software de forma eficaz. e) Suporte Contínuo: Acesso a assistência técnica que assegure a continuidade das operações sem interrupções. Com esses resultados, a contratação não apenas moderniza os processos do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Quixeramobim, mas também fortalece a relação com a comunidade, promovendo um serviço mais eficiente, transparente e confiável.

3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:

3.1 - A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1 - Sustentabilidade:

4.1.1 - A empresa CONTRATADA deverá garantir, no que couber, o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto.

4.1.2 - A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988 .

4.1.3 - A empresa contratada deverá adotar medidas a orientar seus empregados para adotarem condutas e técnicas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.

4.1.4 - É dever da contratada, observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.

4.2 - Da participação de consórcios:

4.2.1 - Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

4.3 - Subcontratação:

4.3.1 - Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado que o material/serviço pretendido pode ser fornecido/prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

4.4 - Da exigência de carta de solidariedade:

4.4.1 - Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

4.5 - Garantia da contratação

4.5.1 - Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

4.6 - Vistoria:

4.6.1 - Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.7 - Prova de Conceito:

4.7.1 - A execução da prova de conceito deverá ser realizada pela licitante vencedora em data a ser designada pela comissão de licitações, conforme regras a serem definidas no termo de referência da contratação.

4.8 - Demais requisitos:

4.8.1 - Adequação Técnica: O sistema deve atender às especificações técnicas necessárias para a coleta de leitura, faturamento e gestão de dados, garantindo eficiência e precisão.

4.8.2 - Suporte e Manutenção: A empresa contratada deve oferecer suporte técnico contínuo e manutenção do sistema, assegurando a operação sem interrupções.

4.8.3 - Capacitação da Equipe: A proposta deve incluir um plano de treinamento para os colaboradores do Serviço Autônomo, garantindo que a equipe esteja apta a utilizar o software de forma eficaz.

4.8.4 - Escalabilidade: O sistema deve ser escalável, permitindo adaptações conforme o crescimento da demanda e a evolução das necessidades do órgão.

4.8.5 - Segurança da Informação: Garantir a proteção dos dados sensíveis e a conformidade com as legislações vigentes sobre proteção de dados.

4.8.6 - Integração com Sistemas Existentes: A solução deve ser compatível e capaz de integrar-se com os sistemas já utilizados pelo órgão, evitando a duplicação de esforços e dados.

4.8.7 - Conformidade Legal: A proposta deve respeitar as normas e legislações pertinentes ao serviço público e à área de atuação.

5 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1 - Início da execução do objeto: O prazo de ativação do serviço, incluindo a instalação, configuração, customização, migração e treinamento de usuários, será de no máximo 10 (DEZ) DIAS, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço a ser emitida pela administração.

5.1.1 - Devidamente justificado e antes de finalizado o prazo de início de execução dos serviços, a Contratada poderá solicitar prorrogação de prazo, ficando a cargo da área demandante acolher a solicitação, desde que não haja prejuízo à administração, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior, conforme disposto no inciso V, do art. 137, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.2 - Prazo de Execução dos Serviços: 12 (DOZE) MESES.

5.3 - O sistema deverá ser instalado no(s) equipamento(s) da CONTRATANTE, incluindo a configuração, customização e migração de dados, e o treinamento deverá ser realizado na sede da CONTRATANTE.

5.4 - O sistema a ser disponibilizado deverá ter as seguintes funcionalidades mínimas:

5.4.1 - SISTEMA DE FATURAMENTO DAS CONTAS DE ÁGUA:

- Sistema Híbrido (Web e Desktop);
- Sistema gerenciador de banco de dados SQL Server;
- Número de usuários ilimitado;
- Registrar no banco de dados, todas as tentativas bem-sucedidas de login, bem como os respectivos logof's, registrando data, hora e usuário para fins de auditoria;
- Manter log de auditoria das movimentações efetuadas sobre os principais cadastros e tabelas do sistema, registrando a data, hora e o nome do usuário;
- Permitir a visualização dos relatórios em tela, bem como possibilitar que sejam salvos em disco para posterior reimpressão, inclusive permitir selecionar a impressão de intervalos de páginas e o número de cópias a serem impressas, além de seleção da impressora de rede desejada;
- Permitir que os relatórios sejam salvos em diversos formatos de forma que possam ser visualizados por outros aplicativos (Word, Excel, PDF);
- As senhas dos usuários deverão ser armazenadas criptografadas, através de algoritmos próprios do sistema, de tal maneira que nunca sejam mostradas em telas de consulta, manutenção de cadastro de usuários ou tela de acesso ao sistema;
- O processamento das regras de negócio deve ser implementado no servidor de Banco de Dados, para que a integridade das informações seja mantida mesmo se acessadas por

- outras ferramentas;
- Possuir sistemas de senhas com diversos níveis de acesso configurados e definidos pelo Gerente do sistema;
 - O sistema deve possibilitar a atualização das versões pelo próprio operador do sistema, sem que haja a necessidade de contato com a equipe de suporte técnico, para realizar tal procedimento;
 - O sistema deve permitir o desbloqueio online do sistema através da internet, sem que haja a necessidade de contato com a contratada para realizar a liberação.
 - Prover controle de restrição de acesso às funções do aplicativo através do uso de senhas;
 - Possibilitar a customização de mensagens impressas no sistema, tais como nas notificações de débito, notificações de corte, termo de parcelamento, etc.
 - Possibilitar o cadastramento e gerenciamento de mais de um município, possibilitando a emissão dos principais relatórios separados por município, tais como: Contas a Receber, Relatório Técnico, Relação de Débito, etc.
 - Possibilitar o cadastramento e parametrização de quais vencimentos serão utilizados pela contratante, podendo dessa forma definir quais serão os que o consumidor poderá escolher para o vencimento mensal de sua fatura;
 - Possibilitar o cadastramento de ocorrências de fiscalização para fins de vistoria nos imóveis;
 - Possibilitar o cadastramento dos funcionários e possibilitar a formação de uma equipe de campo com os funcionários, para que dessa forma, o sistema permita que seja vinculado uma ordem de serviço a uma equipe para execução do serviço;
 - Permitir o cadastramento de feriados para que o sistema gerencie o vencimento da fatura para que ao cair em um feriado possa ser transferido para o próximo dia útil;
 - Possibilitar a parametrização, para que quando o vencimento do consumidor coincidir com um final de semana, o sistema antecipe automaticamente o vencimento para sexta-feira;
 - Possibilitar o cadastramento dos setores da contratante, para que dessa forma o sistema gerencie os funcionários vinculados ao setor e a tramitação e vinculação da Ordem de Serviço por Setor;
 - Possibilitar o cadastramento de serviços fixos ou parcerias que são lançados automaticamente na fatura mensal do consumidor;
 - Possibilitar o cadastramento da tabela tarifária de água;
 - Possibilitar a parametrização da regra de cálculo a ser aplicada para geração das faturas;
 - Cadastrar Tabela de Esgoto;
 - Cadastrar Tabela para cobrança de Lixo;
 - Possibilitar o envio de faturas por e-mail;
 - Cadastrar Bancos;
 - Cadastrar Bancos com convênio para Débito Automático;
 - Possuir regras para cadastramento, controle, baixa e gerenciamento dos consumidores que optarem pelo débito automático em conta corrente;
 - Cadastrar Bancos para Depósito;
 - Cadastrar Conta Contábil, para geração de relatórios de arrecadação e exportação das informações de arrecadação;
 - Possibilitar o cadastramento do tipo de crédito, podendo ser ele referente a pagamento em duplicidade, retenção de impostos, determinação judicial, etc.
 - Possibilitar o cadastramento do tipo de pagamento, podendo ser definido quando um pagamento for realizado direto no caixa do banco, pela internet, pelo canal de autoatendimento, etc.
 - Possuir Cadastro de ETA - Estação de Tratamento de Água;
 - Cadastrar Análise de Água Mensal a ser impressa das faturas dos consumidores;
 - Cadastrar Desconto para determinados consumidores;
 - Cadastrar Impostos a serem impressos na fatura;
 - Possibilitar o cadastramento de parâmetros de faixa de consumo para retenção das faturas impressas em campo, via faturamento instantâneo;

- Cadastrar motivos para pendência de uma Ordem de Serviço;
- Possibilitar a parametrização de quais serviços são executados por determinados setores;
- Possuir controle para gerenciar consumidores que possuem imóvel em um município e desejarem que a fatura seja enviada em outro município;
- Possuir relatório de consumidores agrupados por dia de vencimento;
- Possuir rotina para auxiliar no processo de re-roteirização dos consumidores;
- Possuir rotina para alterar todos os consumidores de um bairro ou logradouro para outro;
- Possuir rotina para vincular os consumidores a Estação de Tratamento de Água;
- Possuir cadastro de hidrômetro, mantendo histórico de toda a movimentação realizada para ele;
- Possuir opção para vincular o débito ao CPF ou CNPJ a um locatário ou proprietário anterior do imóvel;
- Possuir relatório para facilitar o processo de recadastramento;
- Possuir relatório de consumidores com ponto de referência para facilitar a localização do imóvel;
- Possuir relatório de consumidores com ou sem CPF/CNPJ cadastrado;
- Possuir relatório de Locatários que estão com contração de locação próximo ao término;
- Possuir opção para transferência de titularidade do imóvel, mantendo histórico de quais proprietário o imóvel já teve;
- Possuir opção para inclusão de locatário do imóvel, mantendo histórico de quais locatários o imóvel já teve, assim como também mantém histórico de proprietários;
- Possuir opção para escolher se na fatura mensal será impresso o nome do locatário ou do proprietário;
- Possuir opção para incluir um prazo para pagamento das faturas, sendo controlado pelo sistema, que ao término desse prazo, o consumidor retorne automaticamente a ser incluído nas opções de cobrança de débito, tais como Notificação de Débito, Boletim de Corte, etc;
- Possuir boletim de leitura para coleta manual das leituras;
- Possuir opção para gerar arquivo destinado a coleta de leituras através coletores, palms ou smartphones;
- Possuir opção para inclusão, alteração e exclusão manual das leituras mensais;
- Possuir rotina para estipular o consumo que será cobrado quando houver um vazamento na unidade consumidora;
- Possuir relatório de crítica de leitura demonstrando os 03 últimos consumos, as 03 últimas ocorrências, podendo ser parametrizado a faixa de consumo que será avaliada, a faixa de média que será avaliada e definir um percentual acima e abaixo para ser tratado pela crítica;
- Possuir relatório de produção dos leituristas;
- Possuir relatório para verificação o consumo das unidades consumidoras por faixa de consumo;
- Possuir relatório para demonstrar as ocorrências de leituras lançadas no mês, devendo ser opção para demonstrar de maneira analítica ou sintética;
- Possuir ferramenta para gerenciar o Pedido de Revisão de Consumo;
- Possuir rotina para calcular o consumo proporcional a 30 dias;
- Possuir controle para gerenciar Macromedidor;
- Possuir relatório para demonstrar a vida útil do hidrômetro; Possuir relatório de hidrômetros parados;
- Possuir rotina para geração de arquivo destinado ao faturamento instantâneo;
- Possibilitar emissão das faturas na própria empresa;
- Possuir opção de emissão das faturas em layout pré-impresso e também da fatura completamente desenhada pelo sistema;
- Possibilitar a geração de arquivo para envelopamento das faturas;
- Gerar arquivo mensal para débito automático das faturas em conta corrente;
- Possibilitar a alteração do vencimento de todas as faturas, mesmo que já estejam

- impressas;
- Possibilitar o bloqueio da fatura enquanto aguarda a resolução de questões administrativas ou jurídicas;
 - Possibilitar o agrupamento de várias faturas de imóveis diferentes em um único documento para pagamento;
 - Possuir opção para realizar o parcelamento de débito, possibilitando o desconto sobre o valor de multa e mora;
 - Possibilitar o agrupado de várias faturas do mesmo imóvel em um único documento para pagamento;
 - Possibilitar a divisão de um serviço em várias parceladas;
 - Possuir cadastro de Ordem de Serviço, tendo a opção de informar se o nível de atendimento é baixo, médio ou alto, destacando cada uma das opções com cores diferentes a fim de facilitar a visualizar da urgência de atendimento;
 - Possuir relatório de Ordens de Serviço, executadas, pendentes, canceladas, em aberto, podendo ainda ser filtrada por equipe, período, setor, serviço, motivo de pendência, etc;
 - Possuir relatório gerencial de Ordem de Serviço, demonstrando de maneira sintética o movimento de Ordens de Serviço agrupado por situação da Ordem;
 - Possuir diversas opções de baixa das faturas, podendo ser: manual, leitor óptico, retorno de arquivo do banco ou agente arrecadador, etc.
 - Emitir relatório de crítica após importação do arquivo de retorno do banco ou agente arrecadador, demonstrando possíveis contas e o motivo pelo qual não foram baixadas;
 - Possuir relatório de crítica de baixa para analisar de maneira analítica as faturas baixadas em determinada arrecadação;
 - Possuir ferramentas para realizar a cobrança das faturas em débito, tais como Notificação de Débito, Notificação de Corte e Boletim de Corte;
 - Possibilitar a emissão da Declaração de Quitação de Débito Anual na própria fatura ou em formulário separado;
 - Possuir relatórios para analisar os consumidores em débito, possibilitando filtrar por faixa de débito, categoria, situação da ligação, etc.
 - Possuir relatório de consumidores sem débito; Possuir relatório de contas a receber geral;
 - Controlar e gerenciar as faturas de consumidores que estejam inscritos no SPC/Serasa;
 - Possibilitar a inscrição das faturas em débito em dívida ativa;
 - Possuir relatório de contas em dívida ativa pagas e em aberto, possibilitando que seja filtrado por período de inscrição em dívida ativa;
 - Possibilitar o parcelamento de dívida ativa;
 - Possuir relatório de Contas a Receber de Dívida Ativa;
 - Possuir opção para fazer um parcelamento de faturas inscritas em dívida ativa;
 - Possuir gráficos diversos tais como: faturamento x arrecadação, ligações realizadas, ordens de serviço, comparação entre dois faturamentos, etc;
 - Possuir relatório técnico demonstrando o quantitativo de ligações, economias, demonstrando também o quantitativo agrupado por categoria, além do consumo mensal;
 - Possuir relatório de histograma de consumo;
 - Possuir relatório para auxílio ao preenchimento das informações para o Ministério das Cidades;
 - Possuir relatório de análise de faturamento, demonstrando de maneira percentual o que foi faturado, o que foi arrecadador dentro da competência e o nível de inadimplência da competência;
 - Possuir relatório de gerenciamento de atendimento dos usuários do sistema, demonstrando de maneira consolidada as principais operações realizadas pelos atendentes;
 - Possuir relatório de consumidor por local de instalação do hidrômetro;
 - Possuir relatório de faturamento x arrecadação demonstrando a evolução dos pagamentos por mês filtrado por exercício;
 - Possuir relatório de ocorrências de fiscalização do imóvel; Controle de todas as ligações de

- água e esgoto do município;
- Modelo de cálculo com consumo básico e excedente proporcional por faixa de consumo e categoria de ligação;
 - Modelo de cálculo com tarifa básica operacional e consumo real por faixa de consumo e categoria de ligação;
 - Manutenção parametrizada das tarifas de água e esgoto; Permissão de recálculo de faturas;
 - Cobrança de taxas de serviço;
 - Emissão das contas local, arquivo para bureau de impressão e para impressão instantânea; Baixa eletrônica (agentes arrecadadores);
 - Permitir acompanhar os recebimentos em todas as referências e ciclos de cobranças dos clientes;
 - Realizar as baixas de faturas pagas, gerando relatórios de críticas de contas pagas com divergências;
 - Controlar o ônus por atraso no pagamento e possibilitar a emissão de relatórios de arrecadação por referências;
 - Análise de desempenho e produtividade dos serviços executados pelo setor comercial por meio das equipes de campo e setores internos;
 - Controle efetivo sobre o processo de aviso e corte de fornecimento de água dos clientes com débito.
 - Este processo envolve as seguintes etapas: notificação de débito, acompanhamento de prazos, emissão da ordem de serviço de corte e a reativação do fornecimento;
 - Pesquisas, relatórios e gráficos para auxílio na tomada de decisões, através da obtenção de relatórios e gráficos dos processos inerentes à área comercial e operacional, como por exemplo: demonstrativo de atendimentos ao cliente, demonstrativo de ordens de serviços abertas no período informado, comparativo de faturamento entre duas referências, demonstrativo de arrecadação mensal e demonstrativo de faturas a receber entre outros;
 - Funcionalidade de atendimento ao consumidor como: emissão da segunda via da fatura, extrato de consumos, extrato de débitos, emissão de ordem de serviço e acompanhamento de serviço em aberto, buscando otimizar os processos de atendimento e maior conveniência para os clientes;
 - Ferramentas para simulação de reajuste da Tabela Tarifária;
 - Controle de Macro Medidor;
 - Módulo para exportação e importação de leitura para coleta de dados e/ou faturamento instantâneo;
 - Possibilitar a customização de mensagens emitidas nas notificações de débito e corte;
 - O sistema deve contemplar todas as atribuições do setor de contas e consumo, sendo elas:
 - Cadastro de Pedidos de Ligação;
 - Cadastro e Manutenção do Consumidor;
 - Cálculo, Emissão e Gerenciamento do Processo de Faturamento;
 - Controle, Gerenciamento e Auditoria da arrecadação das contas de águas e outros serviços;
 - Parcelamento de Contas;
 - Reaviso de Débito;
 - Atendimento ao consumidor;
 - Módulo gerencial e de pesquisa através de relatórios e gráficos.
 - Completo gerenciamento e acompanhamento de Ordem de Serviços, com as seguintes características:
 - Cadastro de equipes e seus técnicos;
 - Definição de Prioridade para as ordens de Serviços;
 - Encerramento da ordem com completo detalhamento do serviço prestado;
 - Integração com o Sistema de Almoxarifado para Detalhamento dos Materiais (Valor e Quantidade);
 - Detalhamento de veículos e máquinas utilizadas;
 - Monitor de serviços para facilitar a visualização das ordens pendente por prioridades.

- Enviar fatura por e-mail;
- Disponibilizar cadastro de Piso do Imóvel;
- Controlar Histórico de Moradores do Imóvel (Proprietários e Locatários);
- Gerar fatura unificada de vários imóveis em uma única conta;
- Disponibilizar demonstrativo de impostos pagos para geração da fatura;
- Ser integrado com o Sistema de Agência Virtual, Sistema de Leitura e Impressão de Contas

5.4.2 - AGÊNCIA VIRTUAL

- Sistema Web;
- Possibilitar ao consumidor, via internet, realizar consultas aos seus dados, serviços, leituras, contas e atendimentos;
- Agência Virtual deve possuir: Emissão de Segunda Via; Histórico de Contas; Histórico de Leitura;
- Declaração de Quitação Anual de Débito; Histórico de Ordens de Serviço;
- História de Requerimentos; Solicitação de Ligação; Solicitação de Serviço;
- Abertura, Acompanhamento e Histórico de Atendimentos do CallCenter;
- Ser integrado com o Sistema de Faturamento e Cobrança.

Observação: A Autarquia será responsável em disponibilizar/possuir link de internet para que seja realizada a conexão da aplicação com o banco de dados alocado no servidor de rede do mesmo.

5.4.3 - LEITURA E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE CONTAS DE ÁGUA

Especificação Módulo Gerenciador Web (automação de coleta de leituras):

- Dever ser aplicação 100% Web, sem necessidade de instalação de aplicativos ou ferramentas para acesso remoto ou emulação de ambiente desktop;
- Utilização de formato visual totalmente Web, sendo compatível com os principais navegadores (browsers) existentes (Chrome, Safari, Firefox, Edge e outros) nos principais sistemas operacionais existentes (Windows, Linux, MacOS);
- Fornecer, incluso no pacote e por sua conta, hospedagem na nuvem e gestão da base de dados;
- O módulo gerenciador Web deve ser responsivo dentro dos navegadores (browsers) nos Smartphones e Tablets nos sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone;
- Permitir parametrização geral da parte operacional, do cálculo da fatura e da impressão da fatura;
- Possuir Parametrização de ocorrência por situações de leitura/cálculo;
- Permitir parametrização individual por agente de leitura permitindo configurações diferentes para cada agente bem como o uso de diversos equipamentos entre os agentes;
- Banco de dados MySQL 8.0 ou superior;
- Possuir Rotina de importação das informações do sistema gestor para o módulo mobile no formato txt, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo conterá todos os dados necessários ao cálculo e impressão da fatura;
- Possuir Integração de retorno de dados ao sistema gestor via API;
- Possuir Rotina de visualização de leituras com todos os dados de cálculo e impressão da fatura, podendo visualizar fotos e a Rotina de exportação de arquivos do módulo mobile para o sistema gestor no formato TXT, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo deverá retornar todos os dados relativos a leitura, cálculo e impressão da fatura;
- Permitir parametrização das regras de cálculo e impressão da fatura;
- Permitir visualização e listagem de log do processo de leituras e impressão simultânea para leituras efetuadas no mínimo de 30 dias;

- Dever ser previamente integrado ao sistema gestor utilizado na empresa;
- Possuir Disponibilidade das informações de log para exportação para o sistema gestor;
- Permitir customização de mensagem de saldo de consumo;
- Possuir relatórios operacionais de:
 - Estatística;
 - Log;
- Possuir recursos de controle de usuários, senhas e acessos;
- Possuir recurso de instalação automática do software mobile nos coletores/ smartphones;
- Possuir recurso de exportação de múltiplos arquivos;
- Permitir parametrização de configuração para desligamento automático dos coletores/smartphones;
- Permitir parametrização para exibição da leitura anterior e consumo médio nos coletores/smartphones;
- Permitir parametrizar a utilização do campo tipo de entrega da fatura durante as leituras;
- Permitir parametrizar a utilização do campo motivo de não entrega da fatura durante as leituras;
- Permitir parametrização de cálculo proporcional por dias de consumo;
- Permitir parametrização de fontes para a impressora;
- Permitir parametrização de alerta diferenciado para leitura fora da faixa;
- Permitir parametrização para alteração de data de leitura no coletor/smartphone;
- Permitir parametrização para alertar ocorrência anterior e observações no coletor/smartphone;
- Recurso para lançar ocorrência para toda uma rota ou parte de uma rota;
- Possuir parametrização de mensagens de comunicado de débito emitido em documento a parte;
- Possuir parametrização de mensagens de comunicado de consumo alterado emitido em documento a parte;
- Possuir parametrização de mensagens de comunicado por ocorrência emitido em documento a parte;
- Possuir parametrização de mensagens de quitação anual de débitos emitido em documento a parte;
- Possuir parametrização de mensagens de comunicado alternativo em documento a parte;
- Permitir parametrização de uso de recursos de fotos no ato da leitura;
- Possuir parametrização dos equipamentos usados para telemetria e suas funcionalidades;
- Possuir rotina de recebimento e envio das leituras on-line;
- Possuir Programação de cargas para recebimentos nos coletores.
- Possuir rotina para visualização da rota e rastreamento do leiturista por GPS com apresentação dos dados de leitura, valores da fatura, data/hora e etc. de cada ponto em Mapas;
- Possuir Recurso de monitoramento online em tempo real dos leituristas;
- Gerenciamento completo de cargas, tendo acesso a todas as informações de campo;
- Central de chat com os leituristas;

5.4.4 - Especificação Módulo Mobile (automação de coleta de leituras):

- Deve ser compatível com o sistema operacional Android 4.1 ou superior, podendo ser utilizado tanto em Smartphones como em coletores de dados robustos com IP54 ou superior;
- Deve ser compatível com resolução de tela ou proporcional de 480 x 800 (WVGA) para Android;
- Deve ser compatível com impressoras que usam o padrão de programação CPCL, ESC/P e ZPL;
- Possuir recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
- Possuir visualização de históricos de consumo do cliente;

- Possuir recurso de captura de coordenadas GPS para rastreamento;
- Possuir visualização de relatório de estatística de leitura, constando:
 - Quantidade de leituras;
 - Quantidade de visitas efetuadas e percentual;
 - Quantidade de visitas não efetuadas e percentual;
 - Quantidade de leituras com somente ocorrência e percentual;
 - Quantidade de faturas impressas e percentual;
 - Quantidade de faturas retidas;
 - Quantidade de vias impressas;
 - Tempo total de leitura;
 - Tempo médio de leitura;
 - Maior tempo de Leitura;
 - Menor tempo de leitura;
 - Hora da primeira leitura;
 - Hora da última leitura;
 - Quantidade de comunicados de débitos impressos;
 - Quantidade de comunicados de quitação anual impressos;
 - Quantidade de comunicados alternativos impressos;
 - Quantidade de comunicados de consumo alterado impressos;
 - Quantidade de comunicados de ocorrência impressos;
 - Quantidade de extratos de débitos impressos;
- Possuir consulta de quantidade de visitas por ocorrência;
- Possuir relatório de consumo por rota, constando a quantidade total de leituras por rota, quantidade de leituras realizadas e quantidade de leituras não realizadas;
- Possuir Leitura de código de barras com número do hidrômetro;
- Gerenciamento de faturas a serem entregadas em outro endereço;
- Possuir consulta de consumidores por:
 - Rua
 - Número
 - Hidrômetro
 - Rota
 - Matrícula
 - Código do cliente
 - Grade
- Possuir controle de contas retidas e não impressas, para casos de endereço de entrega ser diferente do endereço da leitura;
- Possibilitar informar tipo de entrega tabelado;
- Possibilitar informar motivo de não entrega tabelado;
- Possuir controle de ocorrências múltiplas;
- Possuir recurso de mudança de ordem de leituras por rota, endereço, par/ímpar com opção crescente e decrescente;
- Realizar o cálculo e impressão de contas conforme padrões e regras de negócio da empresa e do sistema gestor;
- Possuir recurso de cancelamento e reimpressão da conta no ato da leitura;
- Possuir trabalhar com telas completas com o maior número de informações possíveis e telas simplificadas com menos informações e fontes de letras maiores;
- Possuir consulta de consumidores na forma de grade;
- Possuir consulta de dados detalhados dos consumidores;
- Possuir consulta de endereços não visitados;
- Possuir consulta de contas não impressas por ocorrência;
- Possuir controle total via software da impressora para configuração, posicionamento de papel e verificação de Status;
- Possuir controle de log das seguintes operações:

- Exportação
- Leitura efetuada
- Emissão de fatura
- Cancelamento leitura
- Reemissão de fatura
- Desabilita impressão
- Habilita impressão
- Restauração cartão
- Eliminação leituras
- Leitura proporcional
- Versão PC/coletor
- Leitura digitada
- Desabilitar Impressão do cliente
- Alteração de parâmetros
- Cálculo sem impressão
- Lançamento de Ocorrência
- Fatura retida por valor
- Exclusão automática de leituras
- Fatura impressa - Valor superior ao limite máximo
- Fatura não impressa - Valor superior ao limite máximo
- Possuir recurso de impressão da fatura em formulário de frente branca com a solução imprimindo dados e esqueleto da fatura;
- Possuir Tempo máximo para gravação da leitura, cálculo e impressão total da fatura após acionada a confirmação da leitura incluindo backup em cartão SD e geração de Log: 10 segundos;
- Permitir trocar de leiturista durante o processo de leitura, utilizando a respectiva senha do leiturista;
- Permitir calculo e impressão de fatura em todas as opções de leitura em ligação mestre com ligações dependentes para condomínios;
- Permitir calculo e impressão de fatura em todas as opções ligações coletivas;
- Possuir consulta de consumidores com ligação mestre;
- Possuir consulta de contas retidas com ligação mestre;
- Permitir atualizar a versão do software de forma online;
- Controlar de impressão com recursos para desabilitar impressão, saltar pagina e verificar status da impressora;
- Possuir Pareamento interno com a impressora;
- Navegação para primeiro e último cliente da rota;
- Os Smartphones Android, caso sejam locados, devem ter no mínimo tela de 5 polegadas, versão 4.1 do Android, câmera de 5MP com flash, GPS, resolução de 480 x 800 pixels, processador 1,2 Ghz e cartão SD externo incluso;
- Possuir recurso através de equipamentos apropriados capturar fotos de hidrômetros, fachadas e adulterações de hidrômetros e de imprimir uma das fotos na própria fatura;
- Possuir recurso de cadastramento e atualização cadastral de informações dos consumidores;
- Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de débitos em atraso com código de barras para pagamento de uma ou várias contas em atraso por este documento;
- Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de consumo alterado;
- Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de ocorrência;
- Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de quitação anual de débitos;
- Possuir recurso de transmissão online de leituras;
- Possuir recurso de leitura por telemetria para cálculo e impressão das faturas. Esta leitura

por telemetria deve ser por hidrômetro por imóvel ou por grupo de hidrômetros de um condomínio. É possível a leitura de alarmes e ocorrências do hidrômetro via telemetria;

- Possuir recurso de chat dentro do próprio sistema de leitura no coletor para que o leiturista receba mensagens em campo e também tenha a opção de responder e enviar mensagens ao operador como forma de comunicação devendo manter o histórico de mensagens do dia leitura para o operador e para o leiturista;
- **Ser integrado com o Sistema de Faturamento e Cobrança.**

5.4.5 - PROVA DE CONCEITO

A execução da prova de conceito deverá ser realizada pela licitante vencedora em data a ser designada pela comissão de licitações.

Para a execução da prova de conceito a licitante deverá utilizar seus próprios equipamentos, como laptops, microcomputadores, coletores, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados, aparelho bluetooth para telemetria, hidrômetro com dispositivo de rádio para simulação e etc. Durante a prova de conceito pode ser solicitado a demonstração e comprovação de qualquer item descrito na especificação técnica. A prova de conceito deverá atender a todos os itens e seguir o roteiro abaixo:

- Deverá ser apresentado um arquivo modelo de grupo de leitura, no formato TXT. Deverá ser apresentado o layout deste arquivo contemplando as informações para atendimento a todas funcionalidades especificadas para o software;
- Deverá ser demonstrado a estrutura do gerenciador, suas telas, seu banco de dados utilizado e demonstrado o atendimento a especificação técnica;
- Deverá ser demonstrada a parametrização geral de:
 1. Opções de leitura, cálculo e impressão de faturas;
 2. Fontes para a impressora;
 3. Alerta diferenciado para leitura fora da faixa;
 4. Opção de alteração de data de leitura no coletor;
 5. Alerta ocorrência anterior e observações no coletor;
 6. Mensagens de comunicado de débito emitido em documento a parte;
 7. Mensagens de comunicado de consumo alterado emitido em documento a parte;
 8. Mensagens de comunicado por ocorrência emitido em documento a parte;
 9. Mensagens de quitação anual de débitos emitido em documento a parte;
 10. Rotina de recadastramento no ato da leitura;
 11. Uso de recursos de fotos no ato da leitura;
- Deverá ser demonstrada a parametrização por agente de leitura de opções de leitura, equipamentos e recursos gerais;
- No gerenciador deverá ser demonstrado o recurso de controle de usuários, senhas e acessos;
- No gerenciador deverá ser demonstrado recursos para gerenciamento do banco de dados e para instalação automática do software nos coletores;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a importação do grupo de leitura do arquivo modelo apresentado;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a distribuição do grupo de leitura para vários leituristas com opção automática, por rota e por bloco;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a tela de gerenciamentos de grupos distribuídos, não distribuídos, exportados, importados, dentre outros, com o detalhamento por blocos/tarefas e separação de status por cores;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a exportação para o coletor da rota distribuída;
- Demonstrar 05 (cinco) leituras com cálculo e impressão simultânea em faturas modelo em Equipamento Windows Mobile;

- Demonstrar a leitura com impressão da fatura e documento (a parte) de comunicado de débitos em atraso com código de barras para pagamento de uma ou várias contas em atraso por este documento;
- Demonstrar a leitura com impressão da fatura e documento (a parte) de comunicado de consumo alterado;
- Demonstrar a leitura com impressão da fatura e documento (a parte) de comunicado de ocorrência; Demonstrar a leitura com impressão da fatura e documento (a parte) de comunicado de quitação anual de débitos;
- Demonstrar a leitura com impressão da fatura, documento (a parte) de comunicado de débitos, documento (a parte) de comunicado de consumo alterado e documento (a parte) de comunicado de quitação anual de débitos;
- Demonstrar a realização de 03 (três) leituras com impressão simultânea de faturas com transmissão online de dados para o gerenciador utilizando o chip de dados e o Webservice da própria proponente com captura de coordenadas GPS. Em no máximo 5 (cinco) minutos as leituras devem ser visualizadas no gerenciador de acordo com os valores digitados, bem como visualizadas em mapa no gerenciador o ponto de leitura da coordenada GPS, a leitura realizada e o valor da fatura;
- Demonstrar a realização de 03 (leituras) por telemetria fazendo o giro do hidrômetro a cada leitura e realizando a impressão simultânea das respectivas faturas;
- Demonstrar leituras com ocorrências e as possibilidades de cálculo por consumo mínimo, por consumo médio por consumo definido ou a não impressão da fatura, deve ser demonstrado em Equipamento Windows Mobile;
- Demonstrar a possibilidade de lançar até 3 ocorrências;
- No coletor deverá ser demonstrado o backup automático dos dados no cartão SD;
- No coletor deverá ser demonstrado a tela de visualização de estatística de leituras com as seguintes informações: Quantidade de leituras, Quantidade de visitas efetuadas e percentual, Quantidade de visitas não efetuadas e percentual, Quantidade de leituras com somente ocorrência e percentual, Quantidade de faturas impressas e percentual, Quantidade de vias impressas, Tempo total de leitura, Tempo médio de leitura, Maior tempo de Leitura, Menor tempo de leitura, Hora da primeira leitura, Hora da última leitura, deve ser demonstrado em Equipamento Windows Mobile;
- No coletor deverá ser demonstrado a consulta de visitas por ocorrência, consulta de consumidores na forma de grade, consulta de dados detalhados dos consumidores, consulta de contas não impressas por ocorrência;
- No coletor demonstrar localização de consumidores por rua, número do endereço, hidrômetro, matrícula, rota e código do consumidor, deve ser demonstrado em Equipamento Windows Mobile;
- No coletor demonstrar controle de contas retidas e não impressas, para casos de endereço de entrega ser diferente do endereço da leitura;
- No coletor demonstrar o lançamento do tipo de entrega e do motivo de não entrega;
- No coletor demonstrar recurso de mudança de ordem de leituras por rota, endereço, par/ímpar com opção crescente e decrescente;
- Demonstrar recurso de cancelamento e reimpressão da conta no ato da leitura, deve ser demonstrado em Equipamento Windows Mobile;
- Demonstrar recurso de telas completas com o maior número de informações possíveis e telas simplificadas com menos informações e fontes de letras maiores;
- Demonstrar a impressão da fatura após digitada a leitura em tempo menor ou igual a 10 segundos incluindo a realização de backup, logs e todos procedimentos de segurança;
- Demonstrar a captura de fotos de hidrômetros, fachadas e adulterações de hidrômetros;
- Demonstrar rotina de captura de foto por observação de leitura;
- Demonstrar a impressão de uma das fotos na própria fatura;
- Demonstrar o cadastramento na rotina de leituras;
- Demonstra rotina para lançar ocorrência para toda a rota ou para parte da rota durante a

leitura;

- No gerenciador deverá ser demonstrada a importação do coletor da rota distribuída com as leituras acima realizadas;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a rotina de visualização de leituras com a possibilidade de:
 1. Visualizar fotos capturadas de acordo com as leituras acima realizadas;
 2. Visualizar uma fatura em formato gráfico similar a impressão em campo;
- No gerenciador deverá ser listado e apresentado os relatórios de:
 1. Estatística de Leitura;
 2. Listagem de tarefas;
 3. Log;
 4. Planilha de leituras;
 5. Relação de serviços;
 6. Valores calculados;
 7. Resumo de faturamento
 8. Histórico de Consumo
 9. Consumidores por ocorrência;
 10. Faturamento;
 11. Leituras não efetuadas;
 12. Resumo de ocorrências por leiturista;
 13. Resumo quantitativo de leituras;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a rotina de visualização do log de leituras com o detalhamento de todas ações do leiturista em cada leitura;
- No gerenciador deverá ser demonstrado recursos para criação de relatório pelo próprio usuário;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a rotina de recebimento e envio online de leituras;
- No gerenciador deverá ser demonstrado a visualização da rota percorrida pelo leiturista através das coordenadas GPS com apresentação dos dados em Mapa de cada ponto de leitura realizado com informações da leitura efetuada, ocorrências, data/ hora da leitura e valores da fatura;
- No gerenciador deverá ser demonstrado a possibilidade de identificação da localização do leiturista através das coordenadas GPS da última leitura realizada com apresentação da localização de cada leiturista no Mapa;
- No gerenciador deverá ser demonstrada a exportação do grupo de leitura para o sistema gestor apresentando layout gerado de acordo com as leituras acima realizadas.

5.4.6 - Implantação e Treinamento:

A empresa será responsável pela instalação dos sistemas contratados e demais softwares necessários nos servidores da Contratante. A Instalação engloba toda a configuração necessária para o perfeito funcionamento dos sistemas além da importação de dados de outros sistemas a partir da entrega da base de dados. Qualquer instalação, configuração, migração nos computadores deverá ser feita com a supervisão de funcionários da Contratante. Durante as implantações dos sistemas a empresa deverá realizar a parametrização e customização dos mesmos, configurando-os para utilização dos símbolos e identificação da Contratante, bem como a estrutura de níveis de acesso e outras tabelas básicas dos sistemas. Além da instalação inicial para implantação, a empresa deverá instalar os sistemas e mais softwares sempre que solicitado (como para novos usuários, troca de computadores ou outra razão a critério da contratante) durante a vigência do contrato. A contratada deverá realizar a conversão/migração dos dados dos sistemas ou mecanismos em uso atualmente para os sistemas fornecidos.

O treinamento deverá acontecer anualmente na sede da contratada, durante a vigência do

contrato.

5.5 - SUPORTE:

5.5.1 - As solicitações de atendimento, as quais serão ilimitadas, por parte do cliente deverão ser protocoladas junto ao fornecedor contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema, o nível de prioridade para o atendimento desta solicitação e uma numeração de controle. O atendimento à solicitação do suporte será feita através de Central de atendimento ao cliente especializada da empresa fornecedora do sistema, com técnicos habilitados com objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do sistema implantado. Esse atendimento, quando necessário, deverá ser feito por telefone, e-mail ou através de serviços de suporte remoto.

5.5.2 - Para fins de garantia da operacionalidade e funcionalidade dos sistemas locados, as solicitações de atendimento e o suporte delas resultantes serão ilimitadas e sem custo adicional, enquanto perdurar a contratação.

5.5.3 - Deverá ser garantido o atendimento, em português, para pedidos de suporte no horário das 08h00 às 16h00, de segundas às sextas feiras. Deverá fornecer controle informatizado de todas as ordens de serviço geradas para manutenção dos sistemas, com número, motivo, sistema e data de abertura e encerramento. Prestar os serviços de suporte técnico remoto ou in loco, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados da abertura do chamado técnico relatando a ocorrência.

5.5.4 - O atendimento do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça.

5.5.5 - O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por acesso remoto, apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objeto de esclarecer dúvidas e resolver problemas que possam surgir durante a utilização do sistema.

5.5.6 - Oferecer suporte personalizado de helpdesk, através de serviços de mensagens instantâneas, software de comunicação falada, escrita, áudio e vídeo via internet/web, serviço de publicação de dúvidas mais frequentes, fóruns de discussão, serviço de FTP (transmissão remota de arquivos), comunicação remota, inclusive com acesso aos bancos de dados, para esclarecimento de dúvidas operacionais, envolvendo procedimentos, processamentos, cálculos, emissão de relatórios, parametrização dos aplicativos, erros de programas, erros de banco de dados.

5.5.7 - A CONTRATADA deverá estar apta a fornecer suporte remoto de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da empresa fornecedora do sistema.

5.5.8 - Ferramentas que possibilitem a monitoração, e correção se necessário, do desempenho, em termos de utilização e tempos de resposta para os usuários, do sistema deverão fazer parte do contrato de manutenção e suporte.

5.6 MANUTENÇÃO:

5.6.1 - Os serviços de Manutenção e Suporte Técnico visam atender em tempo e forma as necessidades de informação técnica e funcional sob a utilização dos sistemas, em casos de erros e situações não previstas, necessidades de apoio operacional, assim como, solução de problemas que podem acontecer no dia a dia da operação, entendidos como:

5.1.6.1 - MANUTENÇÃO CORRETIVA: Consistirá no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software nas responsabilidades da CONTRATADA, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e sistemas da CONTRATANTE.

5.1.6.2 - **MANUTENÇÃO LEGAL:** Consistirá nos serviços para manter a conformidade dos processos de negócio e dos sistemas que atendem a legislação vigente.

5.1.6.3 - **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA:** Consiste na adaptação de funcionalidades existentes no Software e que não impactem em modificações de sua estrutura, ou ainda, atualização de versão do sistema;

5.1.6.4 - **ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA:** Consiste nos serviços visando manter a compatibilidade e interoperabilidade dos produtos de software ofertados com a plataforma computacional da CONTRATANTE (hardware e software), visando manter atualizadas as funções existentes nos módulos do SISTEMA, com relação às variáveis normalmente alteradas por legislação, ou quaisquer outras causas externas que decorram de determinação governamental, desde que o CONTRATANTE comunique à CONTRATADA da necessidade de tais atualizações.

5.1.6.5 - **SUORTE TÉCNICO:** Consistirá no atendimento aos usuários para auxílio nas questões de natureza tecnológica do sistema, através de equipe de atendimento remoto ou presencial, com capacitação em sua área de atuação, através de meios eletrônicos ou por telefone, em horário comercial e dias úteis, durante toda a vigência do Contrato sem custos adicionais.

5.7 - Requisitos de política de segurança da informação:

5.7.1 - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

5.7.2 - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

5.7.3 - Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sem a anuência expressa e por escrito da CONTRATANTE.

5.7.4 - Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.7.5 - A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

5.8 - Das demais condições de execução:

5.8.1 - O sistema deverá ser disponibilizado durante todos os dias, inclusive sábados, domingos e feriados.

5.8.2 - O sistema deverá permitir a integridade do banco de dados em todas as transações em situações de queda de energia e falhas de software e hardware.

5.8.3 - A contratada deverá disponibilizar o cadastramento ilimitado de usuários, de acordo com as necessidades da Contratante.

5.8.4 - Ao final do contrato, não havendo interesse em renovação por parte desta Administração, a CONTRATADA deverá garantir o direito de propriedade dos dados armazenados em banco de dados, garantindo que as informações estão livres de proteções como senhas ou restrições não conhecidas pela Contratante ou qualquer forma de criptografia destes dados, e entregando o referido banco de dados ao órgão no prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos da data de encerramento do contrato.

5.9 - O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.10 - Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando

necessário.

6 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

6.1 - 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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

6.2 - A gestão do contrato será exercida por Representante da Administração, formalmente designado pelo(a) ordenador(a) de despesas, para acompanhar a execução do instrumento contratual, com vistas à promoção das medidas necessárias à fiel execução das condições previstas no ato convocatório e no instrumento contratual. As atribuições do servidor designado para gestão do contrato estão estabelecidas na Lei Complementar nº 102/2024, de 17 de janeiro de 2024, da Prefeitura Municipal de Quixeramobim.

6.3 - A fiscalização da contratação será exercida por Representante da Administração, formalmente designado pelo(a) ordenador(a) de despesas, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição, com as atribuições de subsidiar ou assistir o Gestor de Contrato. As atribuições do servidor designado para fiscalização do contrato estão estabelecidas na Lei Complementar nº 102/2024, de 17 de janeiro de 2024, da Prefeitura Municipal de Quixeramobim.

6.3.1 - Na hipótese da contratação de terceiros prevista no artigo anterior, deverão ser observadas as seguintes regras:

I - a empresa ou o profissional contratado assumirá responsabilidade civil objetiva pela veracidade e pela precisão das informações prestadas, firmará termo de compromisso de confidencialidade e não poderá exercer atribuição própria e exclusiva de fiscal de contrato.

II - a contratação de terceiros não eximirá de responsabilidade o fiscal do contrato, nos limites das informações recebidas do terceiro contratado.

6.4 - Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

6.5 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*), formalmente designados.

6.6 - O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.7 - O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

6.8 - O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

6.9 - O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

6.10 - Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

6.11 - A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais



não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

6.12 - As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.13 - O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.14 - A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la na execução do contrato.

6.14.1 - A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.15 - Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.16 - Regulamentos e Normativos internos devem ser obedecidos durante a vigência deste Contratação.

7 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

Recebimento

7.1 - Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(is) designado(s) pela administração, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.2 - O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.3 - O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.4 - Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.5 - Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.6 - A Contratada fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.7 - A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.8 - O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.9 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.10 - Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.10.1 - Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

7.10.2 - Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

7.10.3 - Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.10.4 - Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.11 - 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.

7.12 - Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.13 - 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.

Liquidação

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

- a. o prazo de validade;
- b. a data da emissão;
- c. os dados do contrato e do órgão contratante;
- d. o período respectivo de execução do contrato;
- e. o valor a pagar; e
- f. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.15 - Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

Prazo de pagamento

7.16 - O pagamento será efetuado no prazo de até **30 (trinta) dias** contados da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura atestada pela Administração, na forma e prazo estabelecido



neste termo.

7.17 - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação ao objeto efetivamente entregue.

7.18 - A atualização financeira dos valores a serem pagos, em virtude de inadimplemento pelo contratante, será efetuada através do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), pro rata, desde a data final do período do adimplemento até a data do efetivo pagamento, desde que comprove que o contratante é o único responsável pelo atraso.

Forma de pagamento

7.19 - O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

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

7.21 - O pagamento encontra-se ainda condicionados à apresentação da documentação relativa à regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Justiça Trabalhista, para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas para contratação.

7.22 - Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.23 - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.24 - Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.25 - Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao Cadastro de Fornecedores.

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

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

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

8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1 - O Fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de

juízo pelo MENOR PREÇO POR ITEM.

8.1.1 - A justificativa para parcelamento ou não da contratação encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

8.2 - A execução do objeto será: (X) EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO () EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

8.3 - A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste termo, bem como obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto contratual nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

8.4 - As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Edital do processo licitatório.

8.5 - Os critérios de habilitação econômico-financeira e qualificação técnica a serem atendidos pelo licitante estão previstos no Edital do processo licitatório.

9 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1 - O custo estimado total da contratação é de R\$ 66.968,04 (SESSENTA E SEIS MIL E NOVECENTOS E SESSENTA E OITO REAIS E QUATRO CENTAVOS), com base nos orçamentos coletados, anexados ao processo, e conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1 deste termo.

9.2 - No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

9.3 - O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à contratada dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

10 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Unidade Gestora SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO.

10.2 - A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária/elemento e subelemento de despesas/fonte de recursos:

- 17 01 17 122 0001 2.127 3.3.90.40.06 1899000000

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

11 - OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

11.1 - As obrigações da contratada e do contratante encontram-se registradas no Edital e seus anexos.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

12.1 - A inadimplência da contratada com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere ao CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto da "ORDEM DE DESPESA" ou restringir a regularização e o uso dos serviços pela Administração.

12.2 - Na proposta de preços deverão constar as especificações detalhadas dos itens, tipo e quantidade solicitada, o valor unitário e total, em moeda nacional, em algarismo e por extenso, já considerando todas as despesas, tributos, impostos, taxas, encargos e demais despesas que incidam direta ou indiretamente sobre os materiais, mesmo que não estejam registrados nestes documentos, e não pode ter validade inferior a 60 (sessenta) dias.

12.3 - Os preços registrados e/ou contratados não serão objetos de reajustes antes de decorridos 12 (doze) meses da apresentação da proposta, hipótese na qual poderá ser utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

12.4 - Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei n. 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n. 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

12.5 - Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei n. 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n. 14.133/2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527/2011.

12.6 - Eventuais alterações do objeto desta contratação reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

12.7 - O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, no que couber.

12.8 - As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9 - Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n. 14.133/2021.

12.10 - A condução do presente procedimento licitatório caberá ao Agente de Contratação ou Comissão de Contratação, nos termos da Lei Complementar nº 102/2024, de 17 de janeiro de 2024, da Prefeitura Municipal de Quixeramobim.

13 - FORO:

13.1 - Fica eleito o Foro da comarca de Município de Quixeramobim, Estado do Ceará para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Referência que não puderem ser compostos pela conciliação.