



AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

Ofício nº. 056/2015
Paragominas (PA), 06 de Abril de 2015.

Ao
Exmo. Sr. Herenildo Aguiar Maciel
Superintendente Geral

Solicitamos autorizar a ABERTURA DE PROCESSO LICITATÓRIO, na modalidade **Pregão Presencial, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL** para CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LICENÇA DE USO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO, INTEGRANDO MÓDULOS ADMINISTRAÇÃO, CADASTRO, MEDIÇÃO, COBRANÇA, ARRECADAÇÃO, FATURAMENTO, CONTABILIDADE, CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION), SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS, ATENDIMENTO AO CLIENTE, GERENCIAL, OPERACIONAL, TÉCNICO, LABORATÓRIO, E AUTO ATENDIMENTO. PARA ATENDER A AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2015, que obedecerá as condicionantes enumeradas no Termo de Referência em anexo.

FUNDAMENTO LEGAL – O Pregão será regido pela Lei Federal Nº. 10.520, de 17 julho de 2002, pela Lei Federal Nº. 8.666/93, Lei Complementar Nº. 123/2006, de 14 de dezembro de 2006, Inciso I do Artigo 47 da Lei Federal Nº. 147/2014 e demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas pelo Edital.

Eúza de Queiroz Henriques
Superintendência Administrativo Financeiro

*havendo possibilidade
jurídica para isso.*

Herenildo Aguiar Maciel
Superintendente Geral
SANEPAR - Paragominas
CREA-PA 14944-D

TERMO DE REFERÊNCIA

01 – DO OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LICENÇA DE USO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO, INTEGRANDO MÓDULOS ADMINISTRAÇÃO, CADASTRO, MEDIÇÃO, COBRANÇA, ARRECADAÇÃO, FATURAMENTO, CONTABILIDADE, CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION), SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS, ATENDIMENTO AO CLIENTE, GERENCIAL, OPERACIONAL, TÉCNICO, LABORATÓRIO, E AUTO ATENDIMENTO. PARA ATENDER A AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2015.

02 – DOS SERVIÇOS: Discriminado na Solicitação de Despesa a seguir relacionada, que passa a fazer parte integrante deste Ofício/Termo de Referência: 20150227001

03 – DA AMOSTRAGEM/APRESENTAÇÃO: Todas as empresas interessadas em participar deste Pregão serão avaliadas por uma equipe de servidores da AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS. As empresas deverão apresentar o sistema de LICENÇA DE USO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO com suas ferramentas, propostas e serviços. Apresentar e comprovar seu histórico no mercado, informando os municípios que atendem e já atenderam. Será disponibilizado pela equipe da AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS apenas um projetor de imagens e conexão com a Internet. As empresas interessadas deverão levar suas ferramentas tecnológicas. Concluída a etapa de apresentação, a equipe técnica da AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS emitirá um **relatório**, onde constará o parecer a respeito de cada apresentação realizada. A participação da(s) empresa(s) estará vinculada ao parecer que será emitido pela AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS.

04 – DA VIGÊNCIA: a partir da contratação até 31 de dezembro de 2015.

05 – DA PROPOSTA: As empresas interessadas em participar do certame deverão apresentar suas propostas em envelopes lacrados, cujo conteúdo dessas propostas deverá conter a discriminação dos serviços a serem realizados, todos os custos necessários à sua execução, de forma detalhada, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, discriminando os valores unitários e globais. A proposta deverá apresentar as características do Software e de todos os módulos, de forma clara e precisa, indicando a função e aplicabilidade de cada um detalhadamente, e demais dados pertinentes, e conformidade com o que foi solicitado.

06 – DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO: Modernização do sistema de processamento de dados, possibilitando melhor atendimento aos clientes e melhor aparelhamento dos profissionais envolvidos na prestação de serviço de captação, tratamento, distribuição, aferição, manutenção, cobrança, contabilização, investimentos, e otimização da rede de abastecimento de água e tratamento de esgoto sanitário com toda rede de coleta da Agência de Saneamento de Paragominas, anexos e dependências.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

07 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: Efetuar o pagamento mensal, mediante a apresentação de Nota Fiscal (Acompanhada de Recibo em duas vias), com a discriminação dos serviços, contendo o atesto de recebimento pelo servidor responsável pelo Departamento de Processamento de Dados com anuência da Superintendência Administrativo Financeira e deferimento do Superintendente Geral, conforme preceitua os art. 62 e 63 da lei 4.320/64. Quando da conclusão da implantação do sistema objeto contratado, a Contratada deve emitir Termo de Aceite para aprovação pela Superintendência Administrativo Financeira da Agência de Saneamento de Paragominas, iniciando-se, então a contagem do período de garantia de 90 (noventa) dias. Enquanto não emitido o Termo de Aceite para cada sistema licitado, os mesmos não serão considerados como implantados. Os serviços de manutenção e suporte técnico serão recebidos pela Gerência de Processamento de dados, para o uso dos sistemas e requisição de serviços de suporte respectivos.

08 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**8.1 - IMPLANTAÇÃO - Atividades a serem executadas:**

- a) Para cada um dos módulos aplicativos, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de:
- b) Entrega, instalação e configuração do módulo aplicativo;
- c) Customização inicial do módulo aplicativo;
- d) Adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
- e) Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- f) Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- g) Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela municipalidade.

8.2 - Implantação inicial de bases de dados e tabelas

- a) Deverá compreender a conclusão da alimentação/importação das bases de dados e tabelas para permitir a utilização plena de cada um dos módulos aplicativos. O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais que for necessário à implantação efetiva do Sistema é de responsabilidade da Agência de Saneamento de Paragominas, com o suporte da empresa provedora do sistema;
- b) Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da Administração Direta, Indireta abrangidas, dentre os quais: instalação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos softwares;

8.3 - Conversão dos dados existentes

- a) Esta etapa compreende a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pela Agência de Saneamento de Paragominas para os sistemas licitados, visando permitir a utilização plena destas informações;
- b) O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais que forem necessários à implantação efetiva dos sistemas será de responsabilidade da Agência de Saneamento de Paragominas em conjunto com o suporte da empresa provedora dos sistemas;
- c) A migração e o aproveitamento de dados históricos e cadastrais informatizados do sistema anterior, até a data de execução desta fase são de responsabilidade da empresa fornecedora dos sistemas. A empresa Contratada deverá providenciar a conversão dos dados existentes para os formatos exigidos pelos sistemas licitados mantendo a integridade e segurança dos dados;
- d) Na ausência da possibilidade de migração dos dados do banco atual, a contratada deverá providenciar, sem ônus para a Contratante, a digitação de todos os itens corrigidos,

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

sujeito a verificação posterior por parte da Gerência de Processamento de Dados, responsáveis pelo objeto do Contrato;

e) Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pela Agência de Saneamento de Paragominas, através dos departamentos responsáveis pelos dados atuais dos sistemas.

8.4 - Prazo e forma de implantação

a) A implantação deverá ser iniciada imediatamente após assinatura do contrato e os prazos para execução das etapas de conversão implantação e treinamento de todos os sistemas licitados deverão obedecer ao prazo de 03 dias úteis;

b) Para cada um dos sistemas contratados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de: conversão dos dados, disponibilização de acesso aos sistemas nos computadores indicados pela Gerência de Processamento de Dados, parametrização, elaboração de fórmulas de cálculos, adequação de relatórios e logotipos, estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;

c) A implantação deverá garantir pleno funcionamento, de forma on-line e em servidores dedicados de responsabilidade da empresa vencedora ou em servidores da Agência de Saneamento de Paragominas, de acordo com as exigências e especificações mínimas dos anexos, todos os sistemas contratados;

d) A Agência de Saneamento de Paragominas disponibilizará um servidor da Gerência de Processamento de Dados para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa contratada, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa contratada para imediata correção das irregularidades apontadas;

e) A empresa contratada deverá responsabilizar-se integralmente por sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a consecução dos trabalhos durante toda a execução do contrato dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas em edital;

f) A garantia dos serviços prestados será de no mínimo 90 (noventa) dias, sem qualquer custo para a Contratante, contados a partir do recebimento e aceite final da implantação de cada sistema;

g) O recebimento e aceite dos sistemas licitados deverão ser obrigatoriamente antecidos de procedimentos de validação pela Contratante, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados;

h) Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;

i) A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações da Agência de Saneamento de Paragominas, quando estas estiverem sob sua responsabilidade;

j) A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham 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.

8.5 - Processo de avaliação de conformidade

a) Em data a ser definida pela Contratante o sistema ofertado pela proponente vencedora, antes da adjudicação, será objeto de avaliação de conformidade, ocasião em que deverá

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

comprovar que sua oferta (sistema) atende os requisitos técnicos relacionados no Termo de Referência, sob pena de desclassificação;

b) Todos os requisitos técnicos relacionados no Termo de Referência são de atendimento obrigatório e no mínimo o item/módulo (1) deverá ser demonstrado na fase de avaliação de conformidade, tendo em vista a imediata necessidade deste módulo/aplicativo. A proposta que deixar de atender a qualquer um dos requisitos especificados como obrigatórios de demonstração será desclassificada;

c) O teste de conformidade será realizado pelo corpo técnico do Departamento de Tecnologia da Informação e deverá ser realizado nas dependências da Agência de Saneamento de Paragominas, em ambiente destinado para este fim. Os equipamentos utilizados para as demonstrações durante o teste de conformidade deverão ser providenciados pela própria licitante, incluindo, entre outros, computador, projetos de mídia, conexão a internet compatível (tecnologia 3G ou outros), a fim de se evitar contestações quanto a qualidade de tais recursos por parte da licitante;

d) Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste Termo de Referência e consequente aprovação em processo de avaliação de conformidade, será adjudicado o objeto à licitante e a mesma será convocada para assinatura de contrato.

8.6 - Treinamento e capacitação dos usuários

a) A contratada deverá apresentar o Plano de Treinamento, o qual deverá constar treinamento para os usuários finais, compreendendo o uso de todas as funções do sistema pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas, uso das rotinas de segurança, de back-up e restores, rotinas de simulação e de processamento, quando couberem;

b) A contratada deverá treinar os usuários do sistema licitado bem como os técnicos do Departamento de Informática e Processamento de Dados dentro do período de implantação, numa carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas/aula;

c) O Plano de Treinamento deve conter os seguintes requisitos mínimos:

c.1) Conteúdo programático do treinamento com carga horária mínima de 16h/aula;

c.2) Público alvo;

c.3) Aplicação de metodologias de ensino conciliando teoria e prática;

c.4) Registros de listas de presença, avaliação de conhecimentos adquiridos e pesquisa de avaliação qualitativa do treinamento;

c.5) Fornecimento de material didático e certificado de participação.

d) O Contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à Contratada, sem ônus para a Contratante, ministrar o devido reforço;

e) As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da contratada;

f) **Suporte técnico e manutenção.**

8.7 - Consiste no desenvolvimento de atividades que garantirão o funcionamento dos sistemas de Gestão Pública Municipal, conforme indicados a seguir:

a) **Manutenções e suporte técnico sem custos adicionais para a Contratante**

a.1) Manutenções preventivas e corretivas do sistema fornecendo reparo de defeitos identificados em componentes de software, e fornecimento de versões atualizadas dos sistemas de SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO;

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- a.2) Atualização de versão do software e todos os seus módulos, quando necessário, para o aprimoramento dos mesmos e para atendimento de novas normas/leis nas esferas federais, estaduais e municipais;
- a.3) Monitoramento da integridade dos bancos de dados;
- a.4) Orientações sobre uso, configuração e instalação dos softwares ofertados;
- a.5) Interpretações da documentação do software e de todos os seus módulos fornecidos;
- a.6) Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de softwares e a solução deste;
- a.7) Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões do software instalado;
- a.8) Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados;
- a.9) Garantia da segurança e integridade das informações de todos os sistemas e seus bancos de dados, mantendo rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança), que permitam recuperar totalmente as informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio. Os backups deverão ser fornecidos sempre que solicitado pela contratante;
- a.10) Garantir, nos casos de implantação do software nos servidores da empresa contratada, alta disponibilidade dos sistemas que fazem parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços;
- a.11) A empresa Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação federal sem quaisquer ônus adicionais para a Agência de Saneamento de Paragominas, durante a vigência contratual;
- a.12) O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;
- a.13) A Contratada deverá oferecer ferramenta on-line para registro das solicitações de atendimento com protocolo de controle, permitindo a Contratante verificar os atendimentos solicitados em andamento e atendidos, bem como quais usuários solicitaram, data e hora de todos os trâmites, do usuário solicitante e usuário atendente;
- a.14) No caso de parada dos sistemas, o atendimento de suporte deverá estar garantido nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados;
- a.15) A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente os sistemas contratados, de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em seu ambiente interno;
- a.16) A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato;
- a.17) Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para conclusão;
- a.18) Manutenção legal: em caso de mudança na legislação e banco de dados, entre outros, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema, durante a vigência contratual.

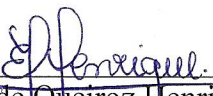
09 – DAS SANÇÕES: As previstas no Art. 78 da Lei 8.666/93 e demais sanções aplicáveis a casos da espécie.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS**10 – DO ORÇAMENTO:** Dotação Orçamentária 2015:

- 1601.17.122.1701.2.165 – Operacionalização das Ações Administrativas da Agência de Saneamento
- Classificação Econômica: 3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica
- Subelemento: 3.3.90.39.57 – Serviço de Processamento de Dados
- Recurso: Próprio.

11 – DA FISCALIZAÇÃO: A fiscalização do(s) contrato(s) será realizada por servidor (es) designado(s) através de Portaria.

Paragominas/PA, 06 de Abril de 2015.



Euza de Queiroz Henrique
Superintendência Administrativo Financeiro

1. Licença de uso e manutenção de software de gestão comercial e operacional de saneamento, integrando módulos:

a) Administração:

Módulo que disponibilizará diversas funcionalidades para gerencia de dados, controle e definição de parâmetros, visando possibilitar a fácil adequação para novas necessidades. De onde se configura os dados e dispositivos disponíveis para atuarem no sistema.

b) Cadastro e Operações:

O software de gestão comercial de saneamento deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto. Os procedimentos devem interagir automaticamente com a metodologia de atendimento aos clientes.

- O sistema deverá possuir cadastro das aplicações em um menu que permite navegar pelas aplicações selecionadas pela disposição em árvore ou selecionadas na lista de pesquisa pelo nome da aplicação ou pela descrição do nome da aplicação ou por funcionalidades da aplicação ou ainda pelo histórico das ultimas 20 aplicações mais acessadas e direcionando automaticamente para a execução da aplicação selecionada.

- O sistema deverá pelo menu de aplicações permitir registrar e ou acessar informações referente à troca de mensagens entre usuários e consultores.

- O sistema deverá permitir que pelo menu de aplicações seja feito o registro de atividades futuras para o próprio usuário ou para outros usuários e ainda, que seja mostrada as tarefas agendadas pelo próprio usuário, de outros usuários e ou geradas automaticamente pelos módulos do sistema.

- Possibilitar a administração dos registros relacionados à ligação de água e esgotos, mantendo um histórico dos possíveis estados das ligações (ativa, interrompida, cancelada);

- Permitir o cadastramento das pessoas físicas e jurídicas que estarão disponíveis para todas as áreas de negócios, sendo, empresas, almoxarifados, intermediários financeiros, proprietários de materiais, prestadores de serviços, fornecedores de materiais, laboratórios, destinatários de entrega alternativa, emitente de instrumento financeiro não liquidado, clientes entre outros.

- O sistema deverá possuir contrato de fornecimento de produto para que seja estabelecido entre a Agência de Saneamento de Paragominas e seus clientes as regras sobre fornecimento, prestação de serviços e consumo, pactuando os direitos e deveres entre as partes.

- O sistema devera obrigatoriamente atender de forma automática e parametrizada que a cobrança dos débitos possa ser feita pela unidade consumidora ou pelo cliente ou simultaneamente.

- O sistema deverá assegurar que todos os módulos cadastrais e financeiros, serviços, reaviso, corte, parcelamentos, atendimentos, dívida ativa, execução fiscal, gráficos e relatórios, publiquem e reproduzam as informações de acordo com o modelo de cobrança parametrizado, ou seja, cobrança pela unidade consumidora, pelo cliente ou ambas.

- O sistema deverá garantir que quando parametrizado para a cobrança ser pelos débitos do cliente, todos os módulos cadastrais e financeiros, relatórios,

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

operações e todos os registros se ajustem automaticamente a este modelo de cobrança.

- O sistema deverá utilizar um conceito de contabilização ativa, na mesma transação lógica em que o cálculo de uma fatura sai do ambiente de simulação, para integrar a área de contas a receber como nota de água ou mesmo como documento de cobrança. Seus valores deverão ser contabilizados e disponibilizados em qualquer um dos gráficos e relatórios ou análises do fechamento. Deverá contemplar que todo valor ou documento considerado como contas a receber que está disponível para consulta pelo atendimento já deverá ter seus valores integrados ao do movimento de fechamento, sendo visível em qualquer pesquisa, gráfico ou relatório. Este mesmo conceito de contabilização ativa deverá ser utilizado nas operações de cancelamento, faturamento, eventual, refaturamento, alteração de vencimento, arrecadação.

- O módulo de cobrança obrigatoriamente deverá ter procedimentos extremamente regulamentados, em que o principal instrumento de combate à inadimplência, tais como emissão de reaviso de contas vencidas, o corte, a notificação e execução da dívida ativa e o serviço de proteção ao crédito tenha um rigoroso planejamento conforme realidade, capacidade, logística e estratégia.

- O sistema deverá utilizar um conceito de contabilização ativa, na mesma transação lógica em que o cálculo de uma fatura sai do ambiente de simulação, para integrar a área de contas a receber como nota de água ou mesmo como documento de cobrança. Seus valores deverão ser contabilizados e disponibilizados em qualquer um dos gráficos e relatórios ou análises do fechamento. Deverá contemplar que todo valor ou documento considerado como contas a receber que está disponível para consulta pelo atendimento já deverá ter seus valores integrados ao do movimento de fechamento, sendo visível em qualquer pesquisa, gráfico ou relatório. Este mesmo conceito de contabilização ativa deverá ser utilizado nas operações de cancelamento, faturamento, eventual, refaturamento, alteração de vencimento e arrecadação.

- O módulo da dívida ativa deverá fazer a geração do movimento de todos os débitos individuais por unidade consumidora do cliente que não efetuou o pagamento no período que compreende o exercício de lançadoria dos débitos na dívida ativa. A geração consiste em criar um arquivamento fiel ao documento impresso por livro página e sequência e não podendo sofrer qualquer alteração ficando a disposição dos órgãos de fiscalização para notificação e execução fiscal.

- O agrupamento de faturas deverá possibilitar a emissão de documentos de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Com utilização plena na gestão de grandes clientes e Poderes Públicos em geral. Nesta funcionalidade deverá existir toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamento e alterações de vencimento. Deverá também possibilitar a emissão de mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.

- O sistema deve possibilitar o controle de todas as ocorrências encontradas durante um determinado processo desde o retorno das ordens de serviço e de seu redirecionamento entre diferentes áreas permitindo o registro de tudo que

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

foi solicitado pelo cliente tais como reclamações, informações ou serviços, fazendo com que estas sejam encaminhadas para diferentes áreas.

- O totalizador de débitos na renegociação deve possibilitar o agrupamento de todas as faturas abertas de um cliente e com opção de seleção das mesmas.
- O totalizador de débitos para clientes distintos deverá possibilitar o agrupamento das faturas de vários clientes permitindo a renegociação, arrecadação e ou apenas a visualizações dos totais.
- Controlar e manter um calendário com processos automáticos de geração com base em informações parametrizadas para manipulação de datas, que compreende inclusive as datas de vencimento de faturas.
- Permitir a simulação de qualquer renegociação de débitos dos clientes, com emissão de aceite e geração de contratos.
- Renegociação e parcelamentos de faturas com emissão por documento de cobrança ou com possibilidades de lançamento das parcelas na próxima fatura do cliente.
- Permitir efetuar a emissão de notificação e execução da dívida ativa.
- Permitir registrar e controlar histórico dos resultados das análises da água realizada periodicamente, segundo critérios estabelecidos pelo ministério das cidades.
- O sistema deverá estar de acordo com todas as legislações vigentes da ANA (Agência Nacional das Águas), Ministério das Cidades, e atender as Leis Estaduais e Municipais específica e diferenciadas.
- Permitir o cadastramento de contratos de fornecimento e faturamento das mais variadas formas, desde a mais simples conta de água residencial até os mais complexos cálculos e tratamentos de parcelamento, renegociação e emissão de documentos de cobranças de outros produtos ou serviços.
- O sistema deverá possuir processos para agrupamento de valores e consumos para sistemas de distribuição isolada e ou interligada agrupadas por logradouros, redes, reservatórios e fontes.
- Possuir cadastro para cliente proprietário e cliente usuário do imóvel, responsável pelo débito, permitindo agrupar inúmeras unidades consumidoras para um cliente.
- Permitir por meio de aplicativos de monitoramento pela WEB ou em dispositivos moveis (TABLET) controlar todas as atividades por prestadores de serviços (leitura, corte, liga / desliga / religa, arrecadadores, atendedores e outros).
- Permitir que a entrega alternativa de documento financeiro possa ser feita em uma outra unidade consumidora do cliente ou em outro endereço do cliente, no "e-mail" do Cliente ou em um destinatário de correspondência responsável pelo débito da fatura.
- O sistema deverá registrar a entrega das faturas enviadas por e-mail quando o cliente efetuar a busca das mesmas.
- Permitir arquivar inúmeras imagens referentes ao cliente e ao imóvel, ou seja, documentos, plantas, fotos, hidrômetros e outros.
- Possibilitar o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permitir registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- O sistema deverá realizar o processo de faturamento, manutenção em fatura, renegociação e parcelamento em ambiente exclusivo de simulação de forma a não afetar o desempenho dos demais processos.
- Permitir o cadastramento do bloqueio da fatura a pedido do cliente com a finalidade de ficar indisponível para emissão de reaviso e corte e desbloqueando automaticamente na data correspondente ou no pagamento considerando a cobrança de todos os encargos originados pelo pagamento após o vencimento.
- O sistema deverá permitir o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permitir registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição, identificando a existência de resíduos de consumo para posterior faturamento e cobrança.
- Deverá possuir regras de cadastro único de CPF, RG, CNPJ de pessoas físicas e jurídicas.
- Permitir o cadastro de diversos endereços para um mesmo cliente.
- Permitir o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, bairros e reservatório para gerar indicadores de perdas de distribuição e qualidade da Água por agrupamento de reservatório.
- Permitir o cadastramento e geração de históricos dos itens da qualidade da água e seus respectivos valores a qualquer tempo, possibilitando a impressão e consulta destes itens por período.
- O sistema deverá possuir módulo de geração automática de calendários de leitura com base em tipos de eventos e eventos de início e final de período, dias úteis e corridos, evento anterior e posterior. Permitindo criar modelos de calendário para cada etapa e mês de leitura com datas definidas automaticamente para prorrogar, manter ou antecipar conforme o evento.

c) Medição:

O sistema deverá possuir cadastro de Macros e Micros medições, utilizadas nos condomínios e ou qualquer medição agrupada. Permitindo disponibilizar diversos modelos de aplicabilidade sobre medição e faturamento. Ou seja:

- Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente à unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo igual para as unidades consumidoras Macro e Micro, gerando fatura para as unidades consumidoras Macro e Micro.
- Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente à unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo para as unidades consumidoras Micro, gerando fatura somente para as unidades consumidoras Micro.
- Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.
- Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro. O respectivo valor proporcionalizado deverá ser lançado na próxima referência de faturamento das unidades consumidoras Micro.

d) Arrecadação/Cobrança:

Os processos do ciclo de arrecadação envolvem toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador conveniado, desta forma o software de gestão comercial deverá obrigatoriamente possuir um conjunto de funcionalidades para gerenciar os pagamentos efetuados pelos clientes nos respectivos agentes arrecadadores, que seguem:

- Possuir relatórios de acompanhamento sobre os pagamentos das faturas enviadas para entrega alternativa em e-mail.
- Possuir geração automática dos movimentos de débito automático e permitir o envio ao conveniado de arrecadação a qualquer época com controles das seqüências de envio e retorno.
- Permitir a geração, pagamento, arrecadação e administração de faturas negativas.
- Permitir registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para lançamento na próxima fatura do cliente.
- Permitir efetuar por ordem de serviço a baixa pela arrecadação das parcelas de clientes com classificação social.
- Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência de faturamento com evolução até a posição atual.
- Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência da renegociação com evolução até a data atual.
- Permitir efetuar a arrecadação por Leitor de Código de Barras no formato FEBRABAN automaticamente.
- Permitir arrecadação por convênio bancário (Débito Automático, Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240 e 400).
- Permitir efetuar a arrecadação de faturas que estejam dentro de reaviso.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Permitir efetuar a arrecadação de reaviso pelo código de barras ou número do reaviso baixando automaticamente as faturas relacionadas a este documento e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- Permitir que a geração e impressão do reaviso de contas vencidas seja agrupada em um documento de cobrança todas as faturas não pagas pelo cliente e que as mesmas sejam arrecadadas automaticamente quando identificado o pagamento do documento de cobrança.
- Permitir efetuar a arrecadação de fatura agrupadora pelo código de barras ou número da fatura baixando automaticamente as faturas agrupadas e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- Permitir efetuar a arrecadação de guias de recolhimento correspondente ao agrupamento de segunda via de faturas, pelo código de barras ou número da guia de recolhimento baixando automaticamente as faturas relacionadas e gerando valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
- Permitir arrecadação de multa juros e correções em lançamentos futuros e dentro da própria fatura em arrecadação.
- Permitir a verificação de dias úteis para geração de encargos.
- Assegurar que as constituições dos respectivos encargos sobre os documentos arrecadados após o vencimento estejam em conformidade com a aplicabilidade dos percentuais cadastrados para todas as idades e situação do documento.
- Possuir gerenciamento da receita com base na atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos convênios de arrecadação durante o dia, para efetuar o acompanhamento da receita a qualquer momento, por modalidade de arrecadação.
- Permitir a checagem de valores depositados pelos convênios de arrecadação contra os valores que realmente constam nos arquivos recebidos.
- Possuir visualizadores dos controles gerenciais sobre a previsão de arrecadação por data de vencimento do débito automático.
- Permitir efetuar a cobrança escritural com processos automatizados para identificação de pagamentos efetuados a menor pelo cliente via Internet, com geração e envio de arquivos no leiaute CNAB400 ao banco, no padrão FEBRABAN, de clientes que possuem ficha de compensação bancária e Assegurar que este procedimento ocorra somente no faturamento posterior a confirmação da inconformidade registrada na arrecadação.
- Permitir a carga de arquivos de convênios de débito automático, Tipo E, Tipo F, Arrecadação por meio de Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240.
- Permitir efetuar a regeneração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualizando as datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso.
- Permitir efetuar consultas gerenciais nas pendências de arrecadação.
- Permitir efetuar a classificação das pendências da arrecadação referentes a valores constituídos durante o processo de arrecadação das faturas e

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

documentos que não sofreram classificação automática para lançamento na próxima fatura do cliente.

- Possuir visualizador dos processos de arrecadação, com resumo dos valores recebidos, calculados e emitidos de acordo com o período informado pelo usuário.
- Permitir o registro e controle da data de efetivação do crédito para a empresa referente ao repasse do valor arrecadado de cada fatura pelo convenio de arrecadação.
- Permitir efetuar o processo de desfazer a arrecadação e contabilização de um fatura paga indevidamente por outro cliente e efetuando automaticamente a arrecadação da fatura correta do cliente, gerando lançamentos de credito e débitos futuros conforme a diferença do valor da fatura.
- Permitir arrecadar faturas de outras competências do clientes quando este possuir algum tipo de credito a ser devolvido.
- Permitir efetuar a arrecadação por leitura do código de barras, digitação do numero da fatura, pelo numero da unidade consumidora e data da competência.
- Permitir efetuar a arrecadação de todas as faturas em aberto informando apenas o numero da unidade consumidora (cadastro) identificando e constituindo os respectivos encargos para cobranças futuras.
- Permitir efetuar a arrecadação de todos os débitos de um cliente.
- Permitir identificar instantaneamente os valores de multas e juros inclusive de divida ativa e efetuar a arrecadação junto com o valor principal automaticamente.
- Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
- Possuir cadastro de agentes arrecadadores (bancos) e suas respectivas agências.
- Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada.
- Permitir que todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal.
- Permitir realizar o cálculo de multas, juros e correções quando a fatura é paga após a data de vencimento.
- Permitir que todos os arquivos de pagamentos advindos dos agentes arrecadadores devem ser capturados eletronicamente, possibilitando a automação dos processos de pagamento integrada ao sistema bancário, eliminando a utilização de processos manuais de gestão e garantindo a segurança na liquidação dos documentos de cobrança.
- Possuir módulo que possibilita efetuar a digitação manual de pagamentos pela identificação do cliente, ou pelo sequencial do pagamento ou pelo código de barras.
- O sistema devera efetuar automaticamente a geração de lançamentos de multa, juros e correções em contas especificas separando as pertencentes ao exercício da divida ativa.
- Permitir realizar o tratamento de pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Possuir emissão de relatórios que demonstre um resumo detalhado das importações dos arquivos bancários, visualização da posição atual do extrato bancário, um relatório que demonstre os pagamentos não identificados e um relatório do comparativo da arrecadação, onde deve ser demonstrada graficamente a posição atual da arrecadação, fazendo um comparativo com a média e a maior arrecadação em relação ao número de dias de arrecadação.
- Permitir consultar, alterar a pendência para ser lançada na fatura deixando-a em aberto para ser gerado documento de cobrança e possibilitando cancelar e também alterar a troca de titularidade das pendências.
- O sistema deverá possibilitar a geração de multa antecipada (conta vencida e não paga, ou por infração), dentro de parâmetros pré-estabelecidos, antes mesmo da fatura ser arrecadada, permitindo que tais multas sejam incorporadas no próximo faturamento, uma vez que o percentual de multa é fixo e independe do dia do pagamento.
- Possibilitar o envio automático para o débito automático com troca de arquivos entre bancos e empresa no padrão Febraban de clientes que possuem esta opção.
- O sistema deverá possuir módulo de arrecadação das faturas de forma online, permitindo que instantaneamente após a fatura ser gerada esteja disponível para ser arrecadada.
- Permitir efetuar a geração e envio de arquivos de clientes que estejam cadastrados como débito automático.
- Permitir efetuar a carga de arquivos recebidos do Banco.
- Permitir efetuar a geração do movimento de arrecadação com todos os dados enviados no arquivo e de forma que seja conferido e consolidado, bem como proceder às inclusões e exclusões no débito automático e troca de agência bancária, atualizando todos os dados pertinentes ao cliente no sistema. Para débitos que não foram realizados no banco, as faturas serão atualizadas de forma a ficar disponível para reaviso e corte.
- O sistema deve efetuar o controle de remessa sobre arquivos enviados e retornados do banco. Devera possuir consistência nas sequências dos arquivos de retorno gerando ordem de serviço automática sobre esta inconsistência para monitoração no acompanhamento de serviços. Esta ordem de serviço devera ser baixada automaticamente somente quando ocorrer a normalização desta inconsistência.
- O sistema devera permitir o estorno do Débito Automático, efetuando o cancelamento de faturas que sofreram alguma alteração e tiveram seus valores alterados, para que seja debitado o valor correto na conta do cliente, bem como inclusões, este procedimento devera ocorrer ate três dias antes do vencimento da fatura.
- O sistema devera permitir a regeração de remessa para banco que permite o reenvio de arquivos para o banco em caso de extravio de arquivos.
- O sistema devera permitir o cancelamento de remessas / arquivos gerados, utilizado para casos em que os arquivos foram gerados indevidamente, porém não devem ser encaminhados ao banco. As faturas ficam disponíveis para serem inseridas em outro arquivo.
- Incentivo ao débito automático, permite a geração de arquivo com dados cadastrais de unidades consumidoras que não possuem a opção de débito automático, para que o banco possa oferecer ao cliente esta opção.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Permitir o gerenciamento da Receita sobre a atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos bancos para as empresas durante o dia, para que a empresa acompanhe a receita por modalidade de arrecadação.
- Possuir previsão de arrecadação por vencimento, que permite consulta de previsão de arrecadação por data de vencimento.

O sistema deverá permitir a simulação sobre a geração de reaviso por diversos itens de seleção, sendo, local, etapa, movimento de leitura, quantidade de faturas, por valor, período, disponibilizando para impressão em lote com os respectivos protocolos de entrega como também ser gerado para impressão em dispositivos eletrônicos na mobilidade e de forma a ser sempre impresso após a impressão da fatura correspondente a mesma unidade consumidora.

- Permitir a baixa da ordem de serviço quando registrado que o reaviso foi impresso pelo sistema de mobilidade.
- Permitir a visualização dos reaviso gerados e a evolução da arrecadação e suas pendências.
- Possuir relatórios gerenciais sobre a quantidade de reaviso gerados, arrecadados, vencidos, e faturas que compõem o reaviso e que foram arrecadadas pelo processo normal.
- Possuir relatórios gerenciais sobre geração e impressão de reaviso que não foram entregues ao cliente.
- Possuir relatórios de clientes que foram reavisados com registro das datas de emissão, notificação e vencimento.
- Permitir o cancelamento da geração do movimento de reaviso sobre débitos vencidos.
- Permitir a emissão de protocolos de entrega para registrar os clientes notificados.
- Permitir o cadastramento de solicitações de reaviso com as respectivas seleções de parâmetros, possibilitando a geração automática de movimentos de reaviso para cada solicitação cadastrada.
- Permitir o controle e acompanhamento da geração do movimento de reaviso com vencimento não inferior a 30 dias, conforme exigência legal.
- Permitir que o movimento do reaviso contenha somente faturas vencidas e não bloqueadas.
- Possuir controle sobre os documentos reavisados e não vencidos que não sejam cortados, notificados e incluídos em avisos de débitos pendentes.
- Permitir a emissão de reaviso de conta vencida pelo valor de emissão do documento ou com o valor da emissão corrigido com os respectivos encargos.
- Possuir controle sobre os reaviso emitidos de forma a não ser reavisado até que esteja vencido mesmo que ocorra o vencimento de outros débitos.
- Permitir o cadastramento dos protocolos de entrega que foram assinados pelos clientes.
- Permitir a geração do reaviso filtrando por quantidade de documentos, por período, por valores, por grupo, região, por disponibilidade de entrega.

e) Faturamento:

O ciclo do faturamento deverá ser composto basicamente pelo processo de geração das faturas mensais dos clientes consumidores, que também poderá ser efetivado de forma instantânea no momento da coleta da leitura, com

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

coletores específicos para tal. O cálculo dos valores de água e esgotos deverão ser obtidos das tabelas tarifárias vigentes para o consumo lido/mínimo/médio do cliente, sempre preservando para posterior consulta os dados históricos de consumo e leitura, bem como o tipo de consumo e leitura faturados para o cliente. A média mensal e anual, o modo de faturamento, as datas de leitura e outras informações pertinentes ao processo de faturamento também deverão ser preservados. A garantia sobre os resultados das operações de cálculo das faturas, composição tarifária, demais valores em cobrança na fatura, critérios sobre dependências de cada lançamento deverão possuir procedimentos idênticos aos realizados no ambiente WEB e realizados na mobilidade.

O sistema deverá obrigatoriamente gerar e controlar em conta específica e individualizada cada valor que compõem a fatura. Todas as faturas emitidas no processo do faturamento, inclusive aquelas faturas geradas pelo coletor de leitura com emissão instantânea, deverão ser devidamente reconhecidas pelos processos do módulo de arrecadação, tanto para o pagamento em balcão dos agentes arrecadadores conveniados, quanto para débito em conta. As etapas do cronograma do ciclo de faturamento deverá obedecer a dados pré-estabelecidos e cada processo deverá ser executado na data agendada, pautando-se no conjunto de funcionalidade para obter informações e realizar ações referentes as tarifas executadas e descritos a seguir:

- Permitir cadastrar grupos de tarifas distintas.
- Permitir a proporcionalização entre tarifas.
- Permitir o cadastro de tarifas por cliente.
- Permitir efetuar descontos de percentuais e valores nas faixas de consumo.
- Permitir calcular os valores que irão compor a fatura do cliente com regras de isenções, descontos e outros, desde que parametrizados e autorizados pela legislação vigente. Os valores ora apurados destes favorecimentos serão registrados para estudos de impactos na arrecadação.
- Permitir o lançamento de qualquer débito ou crédito para compor a fatura de água quer seja de taxas de serviços ou encargos sobre débitos.
- Permitir que todo o processo operacional do faturamento seja executado em ambiente de simulação isolado da área de contas a receber consolidado.
- Possibilitar o processamento individual para cada unidade consumidora e permitir a integração em tempo real com a leitura e impressão da fatura em campo.
- Permitir que todo valor ou documento considerado como contas a receber esteja disponível para consulta pelo atendimento com seus valores já integrados no movimento de fechamento e possibilitando a visualização em qualquer pesquisa ou relatório.
- Permitir que após a consolidação dos valores e constituição da nova fatura, estes estejam disponíveis nos relatórios de fechamento.
- Permitir que todos os lançamentos possam ser cancelados e ou substituídos mantendo todos os históricos.
- Permitir a geração de documentos de cobrança oriundos de várias origens como parcelamento de débitos, cobranças de valores diversos, venda de produtos e serviços, cobranças de outros impostos.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Permitir a geração de parcelas de vendas de produtos e serviços diversos gerando documentos de cobrança para tal venda ou mesmo incorporar tal valor a uma fatura de Água.
- Permitir a geração dos contratos de convênios que podem ser vinculados e inseridos na fatura como assinatura de jornais, revistas, doações, entidades beneficentes, prestações de eletrodomésticos, possibilitando a cobrança que poderá ser parcelada dentro de regras de cálculo e padrões previamente definidos e cadastrados.
- Permitir que a anuência do cliente para doações, débitos, cobranças, convênios e outros afins, sejam digitalizados e vinculados automaticamente a unidade consumidora e ou ao cliente para futuras pesquisas e confirmações. Permitindo realizar a impressão destes documentos.
- Permitir efetuar manutenção de faturas com visualização da própria fatura em tela para inclusão e exclusão de débitos, alterar ou retirar medições, incluir ou excluir isenções, outras receitas, incluir ou excluir contrato, atualizar atividade e economias, alteração de cliente proprietário, endereços, percentual de esgoto, tipo de entrega e arrecadação, datas de vencimento, período inicial e final de consumo, reaviso e corte. A substituição deverá funcionar como um cancelamento, seguido de uma única fatura eventual somada as suas contabilizações em uma única transação lógica.
- O sistema deverá possuir relatórios sobre as manutenções de faturas informando todos os valores da fatura original e todos os valores da fatura substituída apresentados como DE PARA com resumo final dos totais agrupados e discriminados por lançamentos originais e substituídos apurando resultados que indiquem aumento ou diminuição de receita e consumos.
- Permitir o faturamento plurimestral que tem como objetivo principal efetuar o faturamento e a cobrança mensalmente, porém respeitando parametrizações para um universo pré-determinado de unidades consumidoras, que permitem que a fatura para efetivo pagamento seja emitida apenas quando se atingir um determinado valor de fatura ou quantidade de meses faturados previamente definidos. Utilizado como medida de contenção de despesas com arrecadação, reaviso, corte e possuir todas as regras de contabilização ativa como um faturamento regular.
- Permitir que consumos e débitos/ créditos pendentes (consumo final) sejam faturados quando a unidade consumidora é desligada por solicitação do cliente ou por falta de pagamento.
- Permitir que após a detecção do desligamento seja criada uma fatura onde serão lançados os valores referentes aos resíduos de consumo e débitos e créditos da unidade consumidora, que deverá ser enviada ao consumidor, respeitando-se a data de vencimento onde a unidade consumidora está cadastrada.
- O sistema deverá obrigatoriamente possibilitar o ajustamento do faturamento permitindo procedimento para criação de cobranças ou devoluções de valores sobre faturamentos errados (dados de leitura incorretos, por exemplo) e que por já terem sido arrecadadas, não possam sofrer refaturamento. O sistema deverá fazer todo o acerto e contabilização de faturamento sem interferir nos valores arrecadados, gerando crédito ou débito para o cliente.
- O sistema deverá obrigatoriamente possibilitar que o cancelamento do contrato do parcelamento do débito ocorra automaticamente quando da falta

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

de pagamento pelo cliente em um número repetido de vezes e conforme parametrizado, constituindo crédito sobre o montante de faturas pagas e reconstituindo as faturas originais com status de renegociadas. Permitindo ainda que o crédito constituído arrecade as faturas mais antigas até o seu montante ou ainda que o crédito sirva como entrada em uma nova renegociação.

- Permitir a renegociação de uma única fatura.
- Permitir a renegociação agrupando todas as faturas do consumidor.
- Permitir a renegociação agrupando todos os débitos de um cliente.
- Permitir a renegociação das faturas que compõem um período.
- Permitir a renegociação de todos os débitos atualizados até a data escolhida para pagamento.
- Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento impresso das faturas.
- Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento lançados nas próximas faturas do consumidor.
- Permitir a renegociação agrupando por agrupador de débitos.
- Permitir a renegociação somente das faturas que não constam na dívida ativa.
- Permitir a renegociação somente das faturas que compõem a dívida ativa.
- Permitir a emissão de guia de recolhimento por modelo de segunda via agrupando todos os débitos do cliente.
- O sistema deverá possibilitar a emissão de documento de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Nesta funcionalidade existe toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamento e alterações de vencimento. Permitir também que se possa emitir mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.
- O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios agrupando as faturas das unidades consumidoras dos clientes nos clientes Secretarias do Poder Público Municipal pré-definidas.
- O sistema deverá possuir varias formas de impressão das faturas, tais como, emissão em massa no formato A3, A4, duas por folha A4, Simultânea, nos padrões FEBRABAN CICAP e SICOB, geradas em arquivos no formato do acrobat reader. Deverá possuir recurso para impressão da imagem digital relacionada à fatura.
- Permitir que a renegociação de débitos seja feita em ambiente de simulação possibilitando proceder todas as formas de calculo para efetivação da negociação ou abandono do processo sem interferência nas informações financeiras.
- Permitir que na renegociação seja possível visualizar todos os débitos do cliente, desde faturas vencidas ou a vencer, taxas, parcelas em aberto, dívida ativa e os respectivos encargos apurados, com opção ao usuário do que se quer renegociar e ainda permitir entrar com valores e percentuais para dedução ou outros acréscimos.
- Permitir a cobrança das parcelas de renegociação nas futuras faturas mensais do cliente usuário.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Permitir gerar faturas de documentos de cobrança para cada parcela de renegociação ou em uma única parcela para pagamento a vista.
- Permitir o cancelamento da fatura com resgate da parcela de renegociação inclusa.
- Permitir a renegociação de valores renegociados.
- Permitir visualizar o contrato de renegociação, os débitos que compõem o contrato e suas respectivas parcelas.
- Possuir relatório que demonstra todos os contratos de renegociação e suas respectivas parcelas, permitindo selecionar por período, pela unidade consumidora ou pelo próprio número do contrato.
- Possuir relatório dos contratos de renegociações com opções de seleção das informações pelo número do contrato, por período ou pela unidade consumidora mostrando se o contrato está fechado ou aberto com suas respectivas informações.
- Possuir relatório dos contratos de renegociações que não foram liquidados mostrando a situação de cada parcela do contrato com históricos de pendência de faturamento, pendência de arrecadação, número da fatura que tratou a parcela, número da fatura que excluiu a parcela.
- Permitir efetuar por ordem de serviço a renegociação de débitos para clientes com classificação social de forma a garantir a quitação dos débitos pela prestação de serviços específicos as áreas do departamento de Água.
- Permitir a transformação e contabilização de valores em espécies por horas trabalhadas em atendimento a classificação social.
- Permitir a geração de parcelas de valores renegociados pela classificação social com vencimento das parcelas correspondente a cada dia de trabalho.
- Permitir a geração de contratos de renegociação de débitos tendo como pagamento os serviços prestados pelo cliente com débito junto ao Poder Público.
- Permitir o cadastro de parâmetros relacionados as leis de Refis e parcelamentos de débitos pela renegociação de forma a não haver manutenções de aplicativos.
- Permitir efetuar simulações de débitos com base nos parâmetros cadastrados das leis de renegociação.
- Permitir a restrição a novos parcelamentos de débito aos clientes que já tiveram contratos cancelados por inadimplência.
- Permitir a simulação de cancelamento em contratos vigentes para análise a elaborações de leis de renegociação com benefícios.
- Permitir que as parcelas da renegociação possam ser programadas para serem arrecadadas dentro das faturas mensais e controladas pelo contrato e tipo de lançamento.
- O sistema devera obrigatoriamente demonstrar os contratos de renegociação com as respectivas faturas e parcelas, percentual de cada fatura e de cada parcela que compõem o contrato e informações de percentuais pagos, vencidos e a vencer por parcela.
- Possuir relatório de renegociação que mostre os valores de carteira e ou dívida ativa transformados em valores a receber.
- Permitir que o sistema efetue a geração automática da renegociação com simulação dos débitos e encargos, regras e quantidade de parcelas, pedido de

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

parcelamento, confissão da dívida e contrato da renegociação para envio por correspondência ao cliente.

f) Contabilidade:

O software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de integração contábil totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação que deve fornecer as seguintes funcionalidades:

- Realizar de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem;
- Realizar o cadastramento, relacionamento e validação entre cada lançamento de valores gerados nas faturas de Água / Esgoto com as contas de integração contábil.

g) CTI (computer telephony integration):

O Módulo em parceria com um canal de comunicação ativo disponível na cidade, que atue na área de integração e implementação de soluções de convergência voz/dados, infra-estrutura de redes e telecomunicações, que possibilita a sua integração total e de forma transparente com o sistema de telefonia, fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento.

h) Sistema de informações geográficas:

Este Módulo deverá conter instrumentos para fazer levantamento de toda a rede de água e esgoto existente em Paragominas;

- Levantamento de todas as singularidades existentes em cada trecho de rede de água e esgoto;
- Levantamento de todos os Sistemas de tratamento de água e esgotos existentes;
- Detalhamento dos pontos de lançamento irregulares de efluentes domésticos em drenagens e direto no rio;
- Detalhamento dos lotes que possuem somente rede de coleta de esgotos e destino dos efluentes (somente coleta);
- Mapeamento das informações geográficas referentes as áreas de cadastro, atendimento, medição, faturamento, arrecadação, cobrança, laboratório e execução de serviços por O.E.S., ampliação ou implantação de rede nova, consolidando-se como um conjunto de ferramentas indispensáveis para auxiliar a tomada de decisão do Superintendente Geral.
- Detalhamento dos lotes que possuem rede de água tratada oriunda da ETA;
- Detalhamento de todos os lotes que não possuem rede de água;
- Detalhamento dos lotes hidrometrados e não hidrometrados;
- Detalhamento dos lotes que possuem rede de água oriunda de outra fonte que não seja a ETA;
- Mapeamento geral e setorizada de toda rede de água e esgoto, urbana e rural da cidade de Paragominas;
- Detalhamento dos lotes que possuem rede de coleta de esgotos com destino dos efluentes para uma estação de tratamento de esgoto; (coleta e tratamento);
- Detalhamento dos lotes que não possuem oferta de rede de coleta de esgotos; (sem rede de esgotos);

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Relatório de informações tais como: metros de rede, percentagens de atendimento de água e esgotos, quantidade de Poços, dados técnicos das estações de tratamento, bem como qualquer atributo pertinente ao que se quer consultar (guia amarela do lote, por exemplo);
- Detalhamento dos lotes regulares e dos lotes com algum tipo de irregularidade em relação ao resultado do trabalho do PDH (Plano de Despoluição Hídrica) realizado pela Secretaria Municipal do Urbanismo. Este levantamento caracteriza os lotes em diferentes cores para diferentes situações em que se encontram com as ligações domiciliares. Acesso imediato a qualquer ponto da cidade para verificação, como por exemplo: por lote, por nome de via, por bairro, por hidrografia, por rede de esgoto, por estação de tratamento, por tipo de singularidade;
- Monitoramento dos percentuais de população com atendimento de coleta e tratamento de esgoto, para acompanhamento das metas contratuais;
- Possibilidade de acessar a foto aérea, e nesta foto, sobrepor todas as informações necessárias para uma boa fiscalização e planejamento urbano com inúmeras informações para tomada de decisões;
- Acompanhamento do desenvolvimento urbano nas suas mais diversas áreas, com a possibilidade de efetuar simulações;
- Possibilidade de visualizar elementos de origem diversa;
- Capacidade de lidar e gerenciar uma quantidade muito grande de informações;
- Levantamento do diagnóstico para a cidade de Paragominas, permitindo contribuir para ser um modelo de planejamento.

i) Atendimento ao Público:

O software de gestão comercial de saneamento deverá obrigatoriamente possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos consumidores, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento, serviços de Call Center e serviços de Protocolo dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário. Esta exigência visa o aperfeiçoamento e o alto aproveitamento sobre a qualificação e instrução dos mesmos usuários nas três camadas de atendimento ao Público, garantindo a excelência na prestação do serviço. O protocolo deverá possuir as mesmas características das ordens de serviços, permitindo o registro e consulta por tipos de solicitações, áreas, registros de atendimento, assuntos por registro de atendimento, transferências entre áreas e responsáveis, com envio de mensagens e e-mail ao solicitante em cada fase do processo.

- Deverá efetuar geração de Ordem de Serviço de Atendimento em Agências e Call Center, registrando os respectivos tempos para cada atendimento efetuado pelo usuário.
- Deverá permitir que se faça o encaminhamento de uma ordem de serviço com opção de escolha para um posto de serviço, ou para uma equipe de serviço, para um veículo ou para um técnico.
- Permitir efetuar pesquisa de atendimento por vários itens de seleção, visualizando informações cadastrais e financeiras das unidades consumidoras do cliente.

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

- Permitir registrar e visualizar todos os registros de atendimento e o histórico das manutenções cadastrais efetuadas nas informações do cliente anterior e atual.
- Permitir consultar históricos de faturas emitidas inclusive as substituídas e canceladas.
- Permitir a visualização de todos os dados da fatura emitida (Dados de Faturamento, Débito em Conta, Rateio do Consumo, Histórico de Consumo de Leitura e de liga/desliga, Tabela Tarifária Praticada, Serviços Faturados, Pagamentos Efetuados, arrecadadores).
- Permitir a emissão da segunda via de fatura registrando o motivo de sua emissão e com possibilidade de agrupar em guia de recolhimento.
- Permitir efetuar alteração de faturas, de forma que sejam, por motivos de integridade, segmentadas em funcionalidades distintas para alterar a data de vencimento, alterar a data de leitura, alterar a leitura, alterar o consumo, atualizar os dados cadastrais e de faturamento, atualizar valores a compensar, alteração por vazamentos, atualizar serviços faturados, atualização da situação da fatura para processos administrativos e judiciais, atualização situação fatura para bloqueio de envio de pagamento bancário.
- Permitir visualizar em tela a fatura detalhada com a composição de medição, datas, valores e históricos de leitura e consumo.
- Permitir visualizar e efetuar a impressão da totalização de débitos possibilitando selecionar por clientes, por unidade consumidora, agrupamento operacional, por faturas vencidas a vencer ou ambas e as lançadas em dívida ativa ou do exercício.
- Permitir selecionar lançamentos de valores a receber com origens em taxas de serviços, pendências de arrecadação, parcelas de renegociação correspondentes a recebimentos futuros.
- Deverá demonstrar a avaliação do cliente referente à quitação de débitos pelo período de 12 meses.
- Permitir consultar a série histórica das leituras dos hidrômetros e seus respectivos consumos por cliente.
- Permitir consultar a série histórica das faturas do cliente.
- Permitir consultar a série histórica das ordens de serviços do cliente.
- Permitir a visualização do cadastro do cliente proprietário e do cliente usuário independentes, bem como realizar a manutenção cadastral.
- Permitir visualizar a localização da unidade consumidora no mapa.
- Permitir efetuar o cadastro de habilitantes que residem na unidade consumidora.
- Permitir efetuar a digitalização de fotos/ imagens da unidade consumidora.
- O sistema deverá, durante a realização da manutenção da fatura, demonstrar o resultado de cada operação que for ocorrendo e de forma assistir a composição da nova fatura. A fatura substituída deverá permanecer inalterada por tempo indeterminado no sistema.
- O sistema deverá permitir a simulação sobre a renegociação dos débitos e podendo ser abandonado em qualquer fase do processo.

j) Gerencial:

O sistema consolida diversas informações referente as áreas de cadastro, atendimento, medição, faturamento, arrecadação, contabilidade, cobrança,

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

laboratório e execução de serviços, onde todas essas informações são dispostas a partir de uma perspectiva gerencial através ferramentas de BI (Business Intelligence), indicadores gerenciais, dashboards e relatórios gerenciais, consolidando-se como um conjunto de ferramentas indispensáveis para auxiliar a tomada de decisão do Superintendente Geral.

k) Operacional:

O módulo operacional, deverá ser projetado para atender e garantir o aumento dos serviços atendidos e a satisfação dos clientes. Dessa forma, este módulo permitirá a programação, execução e baixa dos serviços de campo, possibilitando o monitoramento e controle de todos os serviços solicitados, e ainda classificar e priorizar serviços mais críticos, gerando todas as informações necessárias para garantir a execução do serviço dentro do prazo estabelecido.

l) Técnico:

No módulo Técnico o Sistema de gestão de saneamento disponibilizará um conjunto de funcionalidades que permitem o cadastro técnico dos sistemas de abastecimento de água e esgoto, permitindo gerenciar estações de tratamentos de água e esgoto, bem como redes de abastecimentos e distribuição de água e coleta e tratamento de esgoto, possibilitando a integração e a gestão dos dados do cadastro técnico e comercial interligados e ainda integrar-se com softwares de imagens de satélite georeferenciadas, como o google earth e google maps.

m) Laboratório:

O sistema deverá permitir o cadastramento das análises sobre a qualidade da Água e disponibilizar estas informações conforme descritas:

- O sistema deverá obrigatoriamente disponibilizar as informações sobre as análises da qualidade da Água com impressão nas faturas contas de Água e esgoto do cliente e em relatórios para fixação nas dependências da Agência de Saneamento de Paragominas.
- Possibilitar a visualização da rede de distribuição da Água e das unidades consumidoras e seus respectivos endereços por agrupamento de logradouros, bairros, reservatórios.
- Possuir relatórios gerenciais sobre os consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por reservatório.
- Possuir relatório do laudo de análises físico químico e bacteriológico.
- Demonstrar as análises da Qualidade da Água por unidade consumidora.
- Permitir visualizar as ligações de Água em relação a rede de distribuição, reservatórios e fontes.
- Possuir relatório de clientes por sistema de abastecimento.
- Possuir relatório que demonstre a qualidade da água de uma rede de abastecimento para um determinado ano.

n) Auto Atendimento:

O software de gestão comercial de saneamento deverá possibilitar acesso por um portal de atendimento ao público, onde as funcionalidades do software de gestão comercial deverão ser disponibilizadas aos clientes da contratante via internet. O sistema deverá requerer do cliente o código da unidade consumidora e o número do CPF para consultas a informações básicas. Para

AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS

pessoas jurídicas devesse requerer as informações de cadastro e senha. Deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão, para que o cliente da empresa possa efetuar de qualquer lugar acessos as informações de sua conta de água entre outros serviços que deverão estar disponíveis e descritos a seguir:

- Permitir que o cliente possa efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.
- Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.
- Permitir a visualização em gráfico do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade consumidora.
- Permitir visualizar e imprimir o extrato do cliente.
- Permitir a visualização das faturas do cliente, disponibilizando por mês de referência, situação das faturas, vencimento, data de pagamento e valor.
- Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade consumidora.
- Permitir a impressão da segunda via de faturas da unidade consumidora.
- Permitir a impressão do Recibo de Quitação de Débito Anual.
- Permitir a visualização da data da última leitura, do último faturamento e do último vencimento, bem como a visualização da data da próxima leitura, do próximo faturamento e do próximo vencimento da fatura do cliente.
- Permitir a visualização do tipo de entrega de faturas e do tipo de arrecadação da unidade consumidora.
- Permitir a visualização da qualidade da água para as redes de distribuição existentes no município.
- Permitir a visualização dos valores de tarifas vigentes.
- Permitir a simulação de cálculo da fatura com base no consumo informado pelo cliente.
- Permitir a visualização do proprietário da unidade consumidora.
- Permitir a visualização das imagens da leitura da unidade consumidora, disponibilizando a informação do equipamento, mensagens da leitura, data de leitura, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado e consumo medido.
- Permitir a impressão da Certidão Positiva / Negativa de débitos por cliente.
- Permitir a visualização e impressão das faturas enviadas por e-mail e não impressas.
- Permitir a visualização de convênios cadastrados para a unidade consumidora.
- Permitir a visualização e impressão de fatura agrupadora.
- Permitir a visualização da medição agrupada das unidades consumidoras.
- Permitir o cadastramento das unidades consumidoras agrupadas quando o cliente for uma imobiliária.
- O sistema devesse permitir que o cliente efetue a simulação de renegociação de débito com base na Lei de parcelamento e podendo parcelar em quantidades pré-definidas. Devesse permitir que o cliente envie tal simulação em forma de solicitação a Agência de Saneamento de Paragominas para análise e deferimento. O cliente devesse receber por e-mail e ou SMS a deliberação do Departamento responsável e que em sendo aceito passara a cobrar automaticamente nas faturas do cliente.



SOLICITAÇÃO DE DESPESA Nº 20150406002

Pag.: 1

Pará
Governo Municipal de Paragominas
Agencia de Saneamento de Paragominas

ÓRGÃO : 16 Agencia de Saneamento de Paragominas

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA : 01 Agencia de Saneamento de Paragominas

PROJETO / ATIVIDADE : 2.165 Operacionalização das Ações Administrat. da Agen

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA : 3.3.90.39.00 Outros Serv. de Terc. Pessoa Jurídica

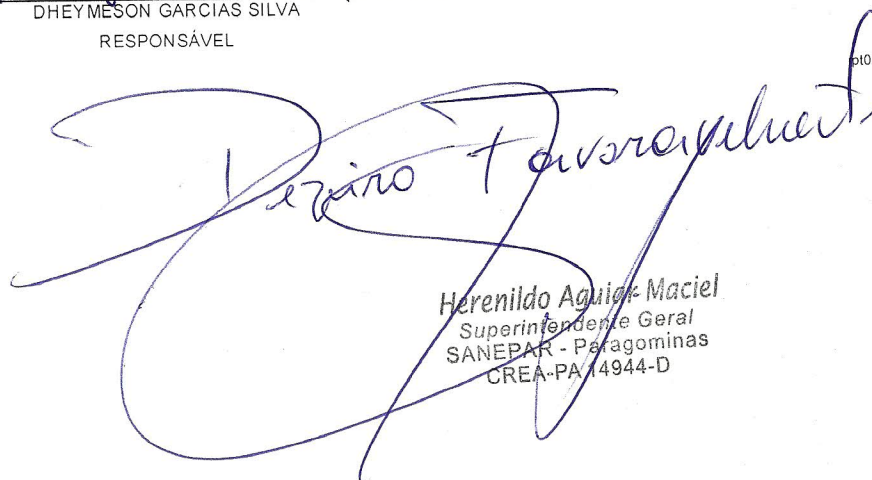
SUBELEMENTO : 3.3.90.39.11 Locação de Softwares

Submetemos à apreciação de Vossa Senhoria a relação do(s) item(ns) abaixo discriminado(s) necessário (s) a "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LICENÇA DE USO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO, INTEGRANDO MÓDULOS DE ADMINISTRAÇÃO, CADASTRO, MEDIÇÃO, COBRANÇA, ARRECADAÇÃO, FATURAMENTO, CONTABILIDADE, CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION), SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS, ATENDIMENTO AO CLIENTE, GERENCIAL, OPERACIONAL, TÉCNICO, LABORATÓRIO, E AUTO ATENDIMENTO, PARA ATENDER A AGÊNCIA DE SANEAMENTO DE PARAGOMINAS ATÉ 31 DE DEZEMBRO DE 2015", conforme ofício nº 056 /2015., para qual solicitamos as providências necessárias.

Código	Descrição	Quant	Unidade
005481	SOFTWARE DE GESTAO COMERCIAL E OPERACIONAL DE SANEAMENTO <i>Especificação: licenca de uso e manutencao de software de gestao comercial e operacional de saneamento, integrando módulos de administracao, cadastro, medicao, cobranca, arrecadacao, faturamento, contabilidade, CTI (computer telephone integration), sistema de informacoes geograficas, atendimento ao cliente, gerencial, operacional, tecnico, laboratorio e auto atendimento.</i>	1,0000	UNIDADE

Paragominas, 06 de Abril de 2015


DHEYMESON GARCIA SILVA
RESPONSÁVEL


Herenildo Aguiar Maciel
Superintendente Geral
SANEPAR - Paragominas
CREA-PA/14944-D