



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CESSÃO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO - GESTÃO DE RELACIONAMENTO COMERCIAL, contemplando:

- Serviços preliminares: análise, implantação parcial, migração de dados, integrações necessárias entre os módulos, treinamento inicial, testes e implantação definitiva;
- Locação de sistemas aplicativos;
- Fornecimento de mão-de-obra especializada;
- Integração com sistemas;
- Manutenção técnica em sistemas aplicativos fornecidos;
- Suporte técnico e treinamento periódico;
- Demais itens necessários ao cumprimento do contrato.





SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. SISTEMAS APLICATIVOS REQUERIDOS POR ÁREA

2.1 SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COMERCIAL: Sistemas para trâmites e rotinas da Divisão de Tesouraria, Setor de Cadastro e Registro, Setor de Receitas Diversas, Setor de Dívida Ativa, Setor de Baixa e Controle, Departamento Financeiro, Divisão de Hidrometria, Setor de Comunicação e Suporte, Unidades Regionais, Divisão de Leitura e Fiscalização e demais setores envolvidos para atendimento aos usuários consumidores.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2 SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COMERCIAL

Características mínimas específicas para atender a Divisão de Tesouraria, Setor de Cadastro e Registro, Setor de Receitas Diversas, Setor de Dívida Ativa, Setor de Baixa e Controle, Departamento Financeiro, Divisão de Hidrometria, Setor de Comunicação e Suporte, Unidades Regionais, Divisão de Leitura e Fiscalização e demais setores envolvidos no atendimento aos consumidores:

2.2.1 Na Divisão de Tesouraria e afins:

2.2.1.1 Realizar o controle da arrecadação e cobrança de forma regionalizada, utilizando os recursos de transferência dos dados por: meio eletrônico; entrada de pagamentos via digitação em micro. Serão envolvidas contas de água, carnês, guias de recolhimento e outros documentos de recebimentos diversos que compõe a receita da autarquia para atualização diária da cobrança.

~~2.2.1.2~~ O processo de leitura do código de barras deverá incluir as contas impressas simultaneamente pelo coletor portátil e pelo método convencional.

2.2.1.3 Para captura do código de barras deverá ter característica de multitarefa, gerenciando em tempo real as operações simultâneas de vários usuários e seus respectivos arquivos de armazenamento. O sistema deverá evitar a perda de dados numa eventual falta de energia elétrica.

2.2.1.4 Manter registradas e atualizadas as informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento, o estabelecimento em que foi pago, valores recebidos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, que dispostos na tela das estações de trabalho, ou em forma de relatórios com opção de vídeo, arquivo ou impressora, servirão de fonte de consulta pelo setor de atendimento. Incluir os débitos referentes a contas de água e esgoto assim como carnês de parcelamentos, inscritos ou não em Dívida Ativa, identificando cada caso.

SEMAE JUN 10
DPSS
[Assinatura]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.1.5 Permitir a recepção de pagamentos efetuados na rede bancária, eletronicamente, em arquivos de acordo com padrão definido pela FEBRABAN ou Cnab, nas respectivas datas contábeis, onde cada arquivo deverá compor um lote, permitindo consultas e geração de relatórios.
- 2.2.1.6 A arrecadação deverá integrar-se e registrar automaticamente os valores da receita arrecadada nos módulos de Gestão Orçamentária, Tesouraria e Contabilidade. Deverá gerar os respectivos relatórios analíticos. Permitir a geração de relatórios referente à arrecadação, de acordo com as contas contábeis cadastradas pela autarquia.
- 2.2.1.7 Deverá estar preparado para a geração de arquivos de cobrança das contas de água, esgoto e serviços por débito automático para a rede bancária de acordo com o padrão estabelecido pela autarquia.
- 2.2.1.8 Permitir o cadastro das contas contábeis da autarquia, permitindo alterações de acordo com a necessidade. Deverá haver na composição do analítico da receita a possibilidade de configuração de receita como normal, Dívida Ativa ou ambos.
- 2.2.1.9 Permitir o controle das datas contábeis cadastradas, através de abertura, fechamento ou exclusão das mesmas.
- 2.2.1.10 Permitir a identificação, de maneira seletiva, dos consumidores inadimplentes para com a autarquia, permitindo a emissão dos comunicados de débitos, segundo critérios de seleção.
- 2.2.1.11 Propiciar condições que identifiquem os consumidores devedores por ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.
- 2.2.1.12 Deverá estar preparado para a emissão das notificações de débito com código de barras para pagamento, efetuando o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.1.13 Permitir a manutenção nas notificações emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- 2.2.1.14 Identificar as faturas recebidas em duplicidade e efetuar automaticamente a devolução através de crédito em conta futura quando os dois pagamentos apresentarem exatamente o mesmo valor, descontando a taxa ou serviço que o SEMAE informar não ser possível devolver e permitir a devolução de forma manual quando houver diferença nos valores pagos em duplicidade.
- 2.2.1.15 Em casos de o valor pago ser inferior ao valor constante no sistema, deverá ser lançado automaticamente o débito da diferença para conta futura.
- 2.2.1.16 Permitir a geração de guias para cobrança ou boletos bancários, dos termos de acordo emitidos pelo SEMAE, com possibilidades de parcelamento, reajuste anual e gerenciamento dos respectivos pagamentos.
- 2.2.1.17 A partir do processamento do arquivo retorno de débito automático, gerar relatório identificando as ligações não pagas e o motivo.
- 2.2.1.18 Permitir arrecadação nos postos de atendimento presencial e no site do SEMAE (agência web) através de cartões bancários nas modalidades débito e crédito, e Pix (mediante convênios estabelecidos pelo SEMAE).
- 2.2.1.19 Permitir arrecadação através do DDA - Débito Direto Autorizado no padrão FEBRABAN (mediante convênio estabelecido pelo SEMAE).





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.2 No Setor de Cadastro e Registro e afins:

2.2.2.1 Permitir o registro e manutenção dos dados das ligações de água e esgoto, contendo informações cadastrais sobre imóvel e suas respectivas contas.

2.2.2.2 Conter informações dos imóveis tais como, distrito, setor, quadra, lote e sub-lote referente à sua inscrição municipal (I.P.T.U), bem como informações sobre quadra e lote do loteamento.

2.2.2.3 No caso de imóveis em áreas rurais deverá permitir o cadastro do código do INCRA.

2.2.2.3.1 Inclusão de campo para cadastro da matrícula do imóvel e do número do cartório de registro de imóveis para cada ligação. O sistema deve permitir busca por essa numeração.

2.2.2.4 Essas informações deverão ser localizadas em áreas de fácil visualização e em primeiro plano.

2.2.2.5 Conter também o registro do endereço do imóvel, do endereço de entrega (podendo inclusive ser em outros municípios), CEP de ambos os locais, nome do proprietário, do usuário, CPF e RG de ambos, além de campo para inclusão de "nome social" que, quando estiver preenchida, é o nome que deverá constar nos documentos oficiais e faturas.

2.2.2.6 Conter as informações da ligação de água que influenciam no cálculo das faturas, tais como: situação da água, situação do esgoto, tipo de cobrança, categoria, benefício social e outros.

2.2.2.7 Conter as informações referentes à leitura, ocorrências, valores, serviços, taxas, datas, contribuições, hidrômetro e outros.

2.2.2.8 Permitir o cadastro de vários proprietários e usuários, com seus respectivos endereços, documentos, telefone e endereço eletrônico. Esse cadastro deve vincular a pessoa (física ou jurídica) a todas as ligações de água com as quais tenham relação e/ou débitos, e também a documentos de cobrança que por algum motivo não estejam vinculados a nenhuma ligação de água.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.2.8.1 Permitir o cadastro de diferentes nomes para o mesmo CNPJ, para o caso, por exemplo, dos públicos municipais, que ficam vinculados ao CNPJ da Prefeitura Municipal, mas cada ligação aparece cadastrada como uma unidade diferente.
- 2.2.2.9 Possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge, renda familiar, estado civil, telefone celular, e-mail e outras. Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto e serviços.
- 2.2.2.10 A manutenção das informações de cadastro, seja referente ao terreno, imóvel ou ligação, será permitida de acordo com o procedimento autorizado pela autarquia.
- 2.2.2.11 Deverá ser armazenado em histórico todas as alterações efetuadas no cadastro.
- 2.2.2.12 Permitir a localização e identificação dos usuários, por meio de código de ligação, nome do proprietário, usuário, logradouro, número do hidrômetro, inscrição municipal, número do INCRA, matrícula do imóvel e número do cartório de registro de imóveis, número do CPF/CNPJ, bairro e setor comercial (incluindo a consulta fonética).
- 2.2.2.13 Ao consultar o cadastro de uma determinada ligação deverão estar disponíveis as informações pertinentes a ligação propriamente dita, informações dos respectivos proprietários e compromissários, suas documentações, informações de consumo, respectivos valores de conta e parcelamento, categorias, ordens de serviço, hidrômetro, dados de cadastro do imóvel, inscrição municipal, dados cadastrais do loteamento e demais informações pertinentes a localização e consumo do imóvel.
- 2.2.2.14 Permitir o cadastro de desconto, benefícios sociais, conforme legislação específica.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.2.15 Permitir o bloqueio da ligação impedindo algumas ações, conforme parâmetros estabelecidos pela autarquia, como parcelamento, corte de água, notificações.
- 2.2.2.16 Permitir o cadastro da ligação de condomínio e demais ligações, sendo a principal com cálculo de maneira diferenciada das demais, de acordo com critérios estabelecidos pela autarquia e legislação vigente.
- 2.2.2.16.1 Permitir o cadastramento de mais de um hidrômetro para a mesma ligação, e os consumos dos dois hidrômetros deverão ser somados para a emissão de uma única fatura.
- 2.2.2.17 Na ligação deverá ser permitido o cadastro de data de vencimento especial das contas de água, esgoto e serviço para casos específicos a serem analisados pela autarquia.
- 2.2.2.18 Na conclusão das ordens de serviço, onde consta a metragem de reposição de pavimento, calçada, demais serviços, deverá ser computado e lançado na conta mensal de água do consumidor, sendo parcelado ou não, automaticamente quando da sua conclusão. Será digitado apenas a metragem e o sistema deverá fazer o cálculo e lançamento automaticamente.
- 2.2.2.19 Permitir cadastramento de microbacias, emitindo esta informação na fatura do consumidor conforme a região da ligação.
- 2.2.2.20 Como o serviço prestado pelo SEMAE é uma relação entre empresa e usuário, o sistema deve entender que, parâmetros específicos como convênios, bônus, descontos, débito automático e endereço de entrega estão vinculados a cada usuário. Dessa maneira, os campos do sistema referentes a esses parâmetros devem ser limpos a cada alteração de titularidade, pois são parâmetros pessoais, e não da unidade.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.3 No Setor de Receitas Diversas e afins:

2.2.3.1 Sistema de chamadas de senhas (perfil do atendente com senhas preferenciais e expressas), reativação, direcionamento a outros serviços e cancelamento das senhas, tempo de espera do usuário, desde a emissão da senha, até o término do atendimento. Relatório de atendimento integrado ao sistema, com informações totais, por serviço e por atendente.

2.2.3.2 Opção de limite de disponibilidade (acesso) por atendente.

2.2.3.3 Localização e identificação dos usuários, por meio do código de ligação, nome do usuário ou proprietário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética) e pelo número do imóvel, ou número de inscrição (identificação), CPF, CNPJ, Inscrição Municipal, matrícula do imóvel e número do cartório, INCRA, bairro (consulta fonética) e categoria, conforme resolução tarifária vigente.

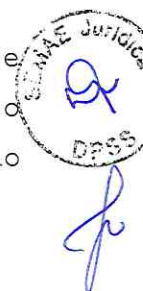
2.2.3.4 Opções de cadastro de ligações com ou sem hidrômetro.

2.2.3.5 Bloqueio de ligações por motivos: ajuizamento, ligações clandestinas, extensões, etc. Informação deverá estar em destaque quando o imóvel for consultado. (tela inicial).

2.2.3.6 Histórico de leituras e consumo, no mínimo dos últimos 60 meses. A última ocorrência visualizada nesse tipo de planilha deverá aparecer em destaque, para facilitar no caso de haver necessidade da consulta de varias ocorrências.

2.2.3.7 Histórico de inclusões, exclusões e alterações de qualquer natureza, constando o responsável pela modificação, em uma tela de fácil visualização e de forma que seja possível diferenciar as ocorrências.

2.2.3.8 Registro das movimentações efetivadas nas contas de água e esgotos, constando a data e o motivo, identificando o responsável pelas operações, em tela semelhante à descrita no item 2.2.3.7.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

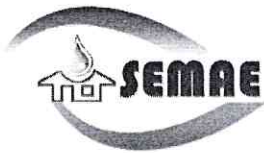
- 2.2.3.9 Deverá armazenar todas as alterações de informação efetuadas, gerando histórico e permitindo consultas, em tela semelhante à descrita no item 2.2.3.7.
- 2.2.3.10 Possuir histórico de consultas, mesmo quando não houver alterações.
- 2.2.3.11 Demonstrativo de débitos pendentes, separados por situação (em cobrança judicial, em dívida ativa, contas normais) e com subtotais. No caso de cobranças judiciais, separados por processo, quando houver mais de um, e também por subtotais. Cada fatura com a sua titularidade.
- 2.2.3.12 Demonstrativo geral de débitos pendentes.
- 2.2.3.13 Demonstrativo de pagamentos, no mínimo, dos últimos 60 meses.
- 2.2.3.14 Consulta de contas pagas e em aberto, no mínimo dos últimos 60 meses.
- 2.2.3.15 Consulta de carnês pagos e em aberto, com distinção entre os tipos de carnês (dívida ativa, cobrança judicial e parcelamento especial), e identificação do nº do parcelamento.
- 2.2.3.16 Registro e baixa de solicitações de vistoria com suas respectivas conclusões, em tela semelhante à descrita no item 2.2.3.7, constando a data da vistoria e a da conclusão.
- 2.2.3.17 Relatório de descontos, reduções, busca por categorias, conforme resolução tarifária vigente.
- 2.2.3.18 Relatório de parcelamentos em contas e em carnês gerados, cancelados, re-parcelados, contendo, no mínimo, informações de código de ligação, número do carnê ou termo de parcelamento, valores pagos e em aberto, com opção de emissão de relatório com número de parcelamentos e/ou carnês por período e com subtotais e valor total.
- 2.2.3.19 Possuir demonstrativo geral de débitos pendentes e lançamentos futuros.
- 2.2.3.20 Possuir demonstrativo de faturas já pagas.
- 2.2.3.21 Extrato anual de pagamentos.
- 2.2.3.22 Simulação individual do cálculo dos valores de água e esgoto, com tabela progressiva, independente da condição da



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- ligação (se ligada ou desligada). O cálculo deve estar disponível em todas as categorias (comercial, residencial, industrial, etc.), e para todos os números de economias.
- 2.2.3.23 Simulação individual do cálculo dos acréscimos por atraso de pagamento das contas.
- 2.2.3.24 Consulta de acréscimos gerados pelo pagamento em atraso das contas.
- 2.2.3.25 Inclusão da informação, na fatura mensal de água e esgoto e na segunda via dessa, quando da existência de um parcelamento em conta, do número da parcela em questão, e, quando da existência de multa por atraso, juros ou correção, da referência que gerou esses acréscimos.
- 2.2.3.26 Possibilidade de um código de barras que não possa ser pago após o vencimento, no caso de carnês e guias avulsas e recibo único (corte a pedido), e que não possa ser pago mais de uma vez, no caso de todas as formas de cobrança (desde que haja convênio entre SEMAE e instituições financeiras nesta modalidade).
- 2.2.3.27 Emissão de segunda via da conta, com opção de cobrança, do custo dessa emissão e de encargos decorrentes de atraso no pagamento, na própria conta ou em conta futura.
- 2.2.3.28 Emissão da conta com agrupamento dos débitos por código de ligação, por CPF ou CNPJ, Inscrição Municipal, com inclusão de serviços lançados.
- 2.2.3.29 Recálculo individual das contas, permitindo a alteração das leituras e ocorrências e inclusão de observações sobre o recálculo no histórico da ligação.
- 2.2.3.30 Emissão e cancelamento de documentos de arrecadação, com opção de inclusão de créditos.
- 2.2.3.31 Emissão de Recibo único, com cálculo automático de consumo residual, de acordo com a leitura informada pelo usuário, assim como opção de inclusão de lançamentos futuros, débitos pendentes (inclusive boletos) e créditos, para os casos de corte a pedido. Com opção de cancelar ou desfazer esse recibo único, retornando à situação anterior.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.3.32 Opção de baixa em contas cobradas em GRD e Recibo Único.
- 2.2.3.33 Permitir a retenção/liberação de contas, impedindo alterações, baixas, emissão de notificações ou outras ações de acordo com o estabelecido pela autarquia.
- 2.2.3.34 Opção para inclusão de prazo para pagamento das contas, impedindo que o usuário seja cortado por inadimplência.
- 2.2.3.35 Desagrupamento de contas.
- 2.2.3.36 Possibilidade de simulação de parcelamentos, tanto em conta quanto em carnê, independente de qualquer bloqueio existente na ligação.
- 2.2.3.37 Emissão de Certidão de Débitos (positiva, negativa e positiva com efeito negativa).
- 2.2.3.38 Realização de parcelamento em contas de água, esgoto e serviços, ou em carnês, conforme norma específica. Emissão de parcelas (1ª e 2ª vias) com código de barras padrão FEBRABAN ou CNAB. Deverá ser permitida a alteração do nome do responsável pela dívida e/ou o representante e seus respectivos documentos, sem alterar o responsável pela ligação cadastrada e deverá ser gerado termo de parcelamento conforme determinado pela autarquia.
- 2.2.3.39 Parcelamentos em conta e em carnês com descontos concedidos através de legislação específica (parcelamento especial).
- 2.2.3.40 Layout diferenciado para diferentes tipos de carnês (cobrança judicial, contas de água, dívida ativa, parcelamento especial e serviços).
- 2.2.3.41 Localização e identificação dos carnês gerados por número de carnê, exercício, código de ligação, nome, Inscrição Municipal, situação, CPF e CNPJ.
- 2.2.3.42 Cálculo e inclusão de acréscimos nas parcelas de carnês quando atrasadas, emitindo 2ª via da parcela para pagamento com valor corrigido automaticamente, ficando registrado no histórico e no próprio carnê (tela), a data original de vencimento da parcela, e a data que a parcela foi gerada atualizada.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.3.43 Cálculo e inclusão de descontos nas parcelas de carnês quando o pagamento for adiantado, emitindo 2ª via da parcela para pagamento.
- 2.2.3.44 Re-parcelamento de carnês conforme norma específica. O sistema deverá ter a opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser re-parcelado, número de parcelas e valor mínimo de cada.
- 2.2.3.45 Estorno de parcelamentos efetuados em conta ou em carnê, efetuando a baixa das faturas quando houver parcelas pagas, inclusive a entrada, considerando os valores atualizados das faturas.
- 2.2.3.46 Cancelamento de contas e parcelas de carnês, cadastrando o motivo do cancelamento.
- 2.2.3.47 Estorno do cancelamento de contas e parcelas de carnê.
- 2.2.3.48 Opção de reativação de carnês cancelados.
- 2.2.3.49 Registro e controle dos serviços comerciais solicitados pelos usuários.
- 2.2.3.50 Registro de instalação e retirada de hidrômetros atuando de forma integrada ao módulo de emissão de Ordens de Serviço. Todas as instalações e retiradas de hidrômetros deverão ter a respectiva Ordem de Serviço registrada automaticamente para controle de sua execução pelo módulo de emissão de Ordens de Serviço. Concluída a tarefa de instalação/substituição do hidrômetro, o módulo de emissão de Ordens de Serviço deverá registrar automaticamente o fato atualizando os dados das ligações e dos hidrômetros envolvidos.
- 2.2.3.51 Emissão de Ordens de Serviço com setores pré-determinados.
- 2.2.3.52 Possibilidade de emissão de mais de uma Ordem de Serviço automaticamente, quando os dados em questão forem os mesmos.
- 2.2.3.53 Busca de Ordens de Serviço por endereço, bairro, IPTU, data, setor, tipo de serviço, requerente, proprietário, usuário e atendente.
- 2.2.3.54 Consulta de Ordens de Serviço dentro de uma ligação cadastrada, em tela semelhante a descrita no item 3.8.3.7.



[Handwritten signature]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.3.55 Abertura automática da ordem de serviço de corte a pedido, após a baixa de pagamento do Recibo Único, já direcionada ao setor de execução do serviço. Alteração automática, também quando da baixa do pagamento do boleto único, do nome do usuário para o nome do proprietário, conforme cadastrado no sistema.
- 2.2.3.56 Existência de um campo nas ordens de serviços, que informe a data da execução do serviço (programação de execução), não permitindo salvar a ordem sem a informação.
- 2.2.3.57 Possibilidade de alterações nas informações das ordens de serviços, mesmo depois de serem emitidas, possibilitando uma nova impressão com os dados corrigidos. O histórico da ligação deverá conter a informação do responsável pela correção.
- 2.2.3.58 As faturas que não estão em dívida ativa, não podem ser parceladas com as que estão em dívida ativa. O parcelamento deve ser preferencialmente lançado nas faturas. Deve haver possibilidade de permissão especial, para ser executado de maneira diferente.
- 2.2.3.59 O parcelamento em dívida ativa e processo judicial só poderão ser feitos em carnê. O sistema não pode permitir que seja lançado nas faturas de água. Deve haver possibilidade de permissão especial, para ser executado de maneira diferente.
- 2.2.3.60 As faturas em dívida ativa, só podem ser parceladas com faturas que também estejam em dívida ativa, ou carnês em dívida ativa (vice-versa). Deve haver possibilidade de permissão especial, para ser executado de maneira diferente.
- 2.2.3.61 As faturas que estejam em processo judicial, só podem ser parceladas entre elas, desde que possuam o mesmo número de CDA.
- 2.2.3.62 O sistema deverá ter a opção de transformar o parcelamento existente dentro das faturas de água, em carnê. As faturas pendentes devem ser recalculadas automaticamente, após a exclusão dessas parcelas.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.3.63 Necessidade de um módulo que permita a solicitação dos serviços pela internet (agência web), a ser configurado conforme necessidade da autarquia.
- 2.2.3.64 Existência de um campo no cadastro da ligação, para nomes de condomínios.
- 2.2.3.65 Existência de um campo para registrar informações obtidas dos usuários, para a execução dos serviços, constando a data do atendimento e o responsável pelo registro.
- 2.2.3.66 Informação na tela inicial do sistema, se o cadastro do usuário estiver incompleto.
- 2.2.3.67 Permitir encerramento de ordem de serviço em lote, através de filtros pré-definidos.
- 2.2.3.68 Permitir notificação automática via serviço integrado de SMS (contratado pelo SEMAE) enviando texto digitado no parecer da conclusão da ordem de serviço ao número de celular cadastrado do respectivo usuário de serviço atendido.
- 2.2.3.69 Para os casos da Tarifa Residencial Social, através de conclusão de respectiva ordem de serviço, atualizar automaticamente a categoria/tarifa da matrícula relacionada para RESIDENCIAL SOCIAL (sendo essa categoria/tarifa atribuída somente através de ordem de serviço) registrando vigência de 12 meses, através de cadastro similar ao de um convênio; ao ser ultrapassado o limite de 12 meses, a matrícula deverá retornar para a categoria/tarifa RESIDENCIAL NORMAL ou, quando alterada a titularidade da matrícula em questão.
- 2.2.3.70 Permitir o envio automático de faturas por e-mail, mediante opção do usuário





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.4 No Setor de Dívida Ativa e afins:

2.2.4.1 Requisitos Gerais:

- 2.2.4.1.1 Disponibilizar extrato de débitos detalhado, com os devidos encargos legais, identificando a origem do débito, situação e responsável. Visualização em tela e impressão. Quando o responsável pelo débito for diferente do usuário atual, o sistema deverá trazer identificação visual desta situação. A mesma tratativa de identificação do responsável pelo débito deve ser levada em consideração para a elaboração da Certidão de Débitos e Dívida Ativa.
- 2.2.4.1.2 Permitir alteração do vínculo, devedor com o débito para correção cadastral ou alteração do sujeito passivo quando necessário.
- 2.2.4.1.3 Permitir o cadastro e a inscrição em dívida ativa de qualquer tipo de débito além das contas de água. Atualmente possuímos débitos cadastrados de Multa Contratual, Ressarcimento de Danos, Reembolso Auxílio Estudante, Extensões de rede de Água e Esgoto e Boletos. O sistema deve ser aberto à inclusão de outros débitos não citados aqui e que porventura venham a existir.
- 2.2.4.1.4 Informamos a existência de critérios diferenciados para o lançamento de acréscimos (multa, juros e correções) nos débitos citados no item anterior e o sistema deverá respeitar a informação já cadastrada (regra existente).
- 2.2.4.1.5 Permitir a geração de relatórios para análise das diferentes etapas do processo, sendo elas:
- Débitos pendentes (antes da inscrição) > Débitos inscritos em D.A > Débitos em execução fiscal
- Nas três etapas deverá permitir a geração de relatórios para os tipos: faturas, parcelamentos e outros.
- 2.2.4.1.6 Todos os relatórios devem ter opção de transporte para Word, Excel, PDF, com estatísticas, sintético e analítico, com visualização em tela e impressão.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.4.1.7 Disponibilizar a simulação de cálculo para débitos com data retroativa, não importando o tipo, esse procedimento será usado para todos os tipos e em todas as etapas do processo.
- 2.2.4.1.8 O sistema deverá ter alerta de segurança para evitar falha na ausência de inclusão de índices de reajuste monetário.
- 2.2.4.1.9 Relatórios dos maiores devedores, configuráveis com relação à quantidade de maiores devedores, informando o tipo de débito (origem).
- 2.2.4.1.9.1 Relatórios dos maiores devedores, configuráveis com relação à quantidade de maiores devedores, por situação (pendente, em dívida ativa e em execução fiscal), por tipo (faturas, parcelamentos e demais débitos) e por categoria/tarifa.
- 2.2.4.2 **Parcelamentos:**
- 2.2.4.2.1 Respeitar os requisitos legais para a concessão, atualização, procedimentos constantes no termo e demais critérios estabelecidos pelo SEMAE.
- 2.2.4.2.2 Deverá apresentar termo e anexo com a descrição da negociação feita, dados do responsável e detalhamento dos acréscimos legais, conforme modelo.
- 2.2.4.2.3 Gerar o parcelamento em moeda corrente e quando necessário apresentar as devidas correções (atualizações por atraso de pagamento) conforme procedimento legal.
- 2.2.4.2.4 Permitir a atualização e reimpressão das parcelas geradas.
- 2.2.4.2.5 Permitir a inscrição dos parcelamentos em dívida ativa através do saldo.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.4.2.6 Viabilizar a fácil identificação da situação dos parcelamentos nas diferentes etapas do processo (pendente, reparcelado, REFIS, inscrito e executado).
- 2.2.4.2.7 Permitir o parcelamento de outros débitos além das contas de água e esgoto.
- 2.2.4.2.8 Controlar as parcelas pagas em atraso, conforme termo de parcelamento, onde constam as regras estabelecidas pelo SEMAE.
- 2.2.4.2.9 Permitir a negociação dos débitos em cartão de crédito e a integração do sistema com os demais sistemas que se fizerem necessários para execução desta tarefa (desde que haja convênio entre SEMAE e instituições financeiras nesta modalidade).
- 2.2.4.2.10 Permitir a elaboração de programas especiais de parcelamentos REFIS, para todos os débitos cadastrados, com sua respectiva identificação, termos e anexos.
- 2.2.4.2.11 Deverá disponibilizar relatório de estatística de REFIS.
- 2.2.4.2.12 Permitir reparcelar o saldo remanescente com a inclusão de novas contas, desde que não estejam ajuizados. Quando ajuizados o sistema deverá vincular cada débito a seu respectivo processo e isso permanece mesmo em casos de reparcelamentos, manter a rastreabilidade.
- 2.2.4.2.13 No parcelamento o sistema deverá efetuar a separação dos valores para a identificação das receitas conforme procedimento de integração Tesouraria e Contabilidade.
- 2.2.4.2.14 Para o caso de débitos parcelados, inscritos ou não em dívida ativa, o sistema deverá ter duas condições de atuação disponíveis. Na primeira condição, o sistema deverá estornar o parcelamento e retornar o débito a condição original com os devidos acertos dos valores pagos. Na segunda, o sistema revoga o parcelamento, consolida o saldo para a inscrição em dívida ativa. Os procedimentos envolvidos na execução do



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

saldo deverão ser automáticos. A escolha da condição de atuação no parcelamento ficará a critério do SEMAE.

2.2.4.2.15 Gerar relatórios de débitos parcelados: Quitados e em atraso (com número de parcelas configuráveis e com todas vencidas).

2.2.4.2.16 Possibilitar a emissão de outros relatórios para demais análises aqui não listadas a serem solicitados em momento oportuno.

2.2.4.3 Inscrição em Dívida Ativa:

2.2.4.3.1 A inscrição bem como a documentação deverá contemplar os requisitos da Lei 6.830 de 22 de setembro de 1.980 e Resolução da ARES-PCJ n° 50, de 28 de fevereiro de 2014, Resolução da ARES-PCJ N° 137, de 19 de abril de 2016 e suas alterações.

2.2.4.3.2 Deverá fazer parte da inscrição e dos registros a documentação dos responsáveis e co-responsáveis pelo débito.

2.2.4.3.3 Possuir vínculo com o cadastro de fornecedores, evitando cadastrar novamente o fornecedor que possuir valores pendentes com a Autarquia.

2.2.4.3.4 A inscrição em dívida ativa deverá ser feita automaticamente conforme parâmetros estabelecidos pela Autarquia.

2.2.4.3.5 Permitir a inscrição em dívida ativa de todos os débitos (faturas de água e demais tipos) individual ou coletivamente.

2.2.4.3.6 No ato da inscrição deverá automaticamente efetuar a identificação dos débitos, informando, ao efetuar a consulta, à existência da situação de inscrito em dívida ativa.

2.2.4.3.7 O sistema deverá possibilitar se necessário, a inscrição apenas de débitos que possuam CPF/CNPJ vinculados. A escolha de inscrição de todos ou com o critério de filtro por CPF/CNPJ ficará a cargo do SEMAE. Deverá disponibilizar





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

relatórios dos candidatos a inscrição com esse filtro para análise.

2.2.4.3.8 Permitir a geração do livro de dívida ativa com as informações dos débitos em dívida ativa, determinado o número do livro, quantidade de páginas por livro, termo de abertura e encerramento, processo de origem e demais requisitos da Lei 6.830 de 22 de setembro de 1.980 e Resolução ARES-PCJ n° 50, de 28 de fevereiro, Resolução da ARES-PCJ N° 137, de 19 de abril de 2016 e suas alterações.

2.2.4.3.8.1 O modelo e o modo de emissão do livro serão disponibilizados em momento oportuno.

2.2.4.3.9 Disponibilizar relatório para a publicação no diário oficial dos responsáveis e co-responsáveis inscritos em dívida ativa.

2.2.4.3.10 Disponibilizar relatórios de débitos inscritos em dívida ativa.

2.2.4.3.11 Disponibilizar guias para pagamento dos débitos agrupados e reajustados.

2.2.4.4 Saldo de Dívida Ativa:

2.2.4.4.1 Os valores movimentados em dívida ativa deverão ser integrados com a Contabilidade. A ausência de envio destas informações através de meios físicos não inviabiliza a emissão de relatórios para os itens que compõe o saldo de D.A. para eventuais análises.

2.2.4.4.2 Permitir o acompanhamento mensal do saldo de dívida ativa. Para todos os itens que compõe o saldo, deverão disponibilizar relatórios sintéticos e analíticos. O relatório sintético deverá ser único e simplificado com todas as informações necessárias ao procedimento contábil. O analítico deverá conter todas as informações referentes à movimentação do saldo para cada item.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.4.4.3 Para o acompanhamento do saldo em dívida ativa o sistema deverá controlar as datas de fechamento de cada mês, evitando a repetição de informações. Efetuar o cálculo comparativo do saldo atual, saldo anterior e movimentação do período.

2.2.4.5 **Notificações:**

2.2.4.5.1 As notificações serão enviadas para débitos inscritos em dívida ativa e débitos em ajuizamento, separados por configuração prévia.

2.2.4.5.2 Possibilitar a emissão de notificações de débitos individual ou coletivamente de acordo com os critérios estabelecidos pelo SEMAE. Exemplos da rotina: Permitir emissão da notificação de forma detalhada (correção, multas, juros e origem), permitir a geração de nova notificação para o mesmo período e atualizada (segunda via), possibilitar a emissão para um novo período sem se sobrepor ao já emitido e possuir opção de geração para período mais abrangente podendo se sobrepor ao já emitido (quando a decisão é de enviar para todos os débitos pendentes).

2.2.4.5.3 Disponibilizar notificações de débitos com código de barras para pagamento dos diferentes tipos de débitos cadastrados e relatórios de pagamentos feitos através destas notificações.

2.2.4.5.4 Disponibilizar relatório de notificações enviadas, para comprovação da quantidade de notificações emitidas, do período da cobrança e controle do processo.

2.2.4.5.5 Possibilitar, a partir da notificação, o parcelamento do débito ou pagamento a vista, com rastreamento para a análise da efetividade do processo.

2.2.4.5.6 Na notificação deverá ser informado se há outros débitos além do compreendido no período notificado.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.4.6

Execução Fiscal:

- 2.2.4.6.1 Cumprir com os requisitos da Lei 6.830, de 22 de setembro de 1.980 e suas alterações.
- 2.2.4.6.2 Permitir a execução fiscal de qualquer tipo de débitos inscrito em dívida ativa, inclusive de outras origens, além das faturas de água e aqueles que porventura venham a ser cadastrados a partir desta data.
- 2.2.4.6.3 Deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: Certidão de Dívida Ativa (diferentes modelos), Petição e Procuração, de acordo com os modelos estabelecidos pela Autarquia. Na emissão da certidão o sistema deverá automaticamente efetuar os bloqueios dos débitos, informando, ao efetuar a consulta, à existência da situação em execução fiscal (ou antes do protocolo no Fórum - status em transição). Este alerta é válido para todos os tipos de débitos nesta situação.
- 2.2.4.6.4 Deverá possuir relatório de débitos inscritos em dívida ativa, para execução fiscal, separados entre devedores com CPF/CNPJ e sem, conforme critérios estabelecidos pelo SEMAE.
- 2.2.4.6.5 Disponibilizar relatórios de débitos em execução fiscal.
- 2.2.4.6.6 Relatórios dos maiores devedores, configuráveis com relação à quantidade de maiores devedores, informando o tipo de débito em execução fiscal (origem).
- 2.2.4.6.7 Estatística de ajuizamento: quanto foi ajuizado, pagos, pendentes, parcelados, cancelados (apresentado o tipo: judicial ou administrativo), separados por ano de ajuizamento e apresentados em valores (reais) e em quantidades. Na opção por valores deverá ser apresentado o valor original e acréscimos.
- 2.2.4.6.8 Disponibilizar extrato de debito judicial (atualizado e com data base retroativa) para os processos judiciais, com os nomes dos executados (devedor e co-responsáveis), número do processo, número da certidão de dívida ativa, identificação



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

dos débitos, CPF dos executados, data base de correção, se for o caso a data de constituição do parcelamento, número do parcelamento ou ainda dependendo do caso, número do documento que constou o débito, endereço, identificação da ligação, hidrômetro, bairro CEP, ver modelo fornecido pelo SEMAE.

2.2.4.6.9 O sistema deverá manter registro das alterações executadas em documentos em execução fiscal.

2.2.4.6.10 Deverá possuir opção de arquivo para a integração com software de peticionamento eletrônico, para posterior integração com TJ (segundo as exigências dos mesmos). Gerar relatórios destas execuções fiscais. Recepcionar o arquivo do software de peticionamento eletrônico, com as informações do TJ, sobre os processos abertos.

2.2.4.6.11 Inclusão de todos os devedores (responsável e co-responsável) no arquivo, segundo as exigências do TJ.

2.2.4.6.12 Opção de substituição da Certidão em virtude de erro justificável (espólio), ou seja, cancelamento da CDA atual e emissão de nova CDA com os registros da movimentação. O registro será utilizado para rastreamento do fato ocorrido.

2.2.4.6.13 Reimpressão da CDA (espelho) quando se tratar de pequenas alterações (CPF/CNPJ correção de nome), deverá possibilitar a reimpressão da CDA nas mesmas condições da original, data de emissão, valores etc.

2.2.4.6.14 Salientamos a existência de diferentes tipos de CDA em virtude das diferentes origens dos débitos e de seus respectivos fundamentos legais. O sistema deverá contemplar todos os modelos existentes e possibilitar a criação de mais modelos se necessário.

2.2.4.6.14.1 Permitir a remoção de débitos da CDA, quando necessário, e reemissão com as informações da CDA de origem, exceto os campos alterados.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.4.7.1 Permitir a emissão das certidões de débitos por CPF/CNPJ e avulsa quando for para o imóvel, conforme modelo a ser apresentado.
- 2.2.4.7.2 Os modelos de certidão serão usados para as situações negativa, positiva e positiva com efeito de negativa.
- 2.2.4.7.3 Os modelos deverão respeitar as exigências da Resolução da ARES-PCJ n°50, de 28 de fevereiro de 2014, Resolução da ARES-PCJ N° 137, de 19 de abril de 2016 e suas alterações.
- 2.2.4.7.4 Deverá possibilitar a emissão das certidões através do site do SEMAE (agência web) com código de validação.
- 2.2.4.7.5 Deverão ser geradas em PDF e registradas em histórico do sistema, tanto as emitidas pelo site (agência web) como por funcionários da Autarquia.
- 2.2.4.7.6 Nas certidões deverão constar as assinaturas, conforme modelo.
- 2.2.4.7.7 Possibilitar a inclusão de campo de observação, o qual deverá ser transportado para a certidão.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.5 No Setor de Baixa e Controle e afins:

- 2.2.5.1 Permitir que se identifiquem de maneira seletiva os consumidores inadimplentes para com a autarquia, permitindo a emissão dos comunicados de corte, segundo critérios de seleção.
- 2.2.5.2 Disponibilizar condições para identificar os consumidores devedores por ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização de carteira.
- 2.2.5.3 Dispor de uma rotina automatizada para emissões de verificações de corte conforme critérios estabelecidos pela autarquia.
- 2.2.5.4 Deverá estar preparado para a emissão das notificações de corte com código de barras para pagamento, efetuando o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.
- 2.2.5.5 Permitir a manutenção nas notificações de corte emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.
- 2.2.5.6 Controlar a geração de ordens de serviço de corte, a emissão e entrega das notificações, onde uma ligação não notificada não poderá ter ordem de corte emitida.
- 2.2.5.7 Na geração das ordens de corte, o sistema deverá criar o registro para controle mostrando na ligação a situação do corte.
- 2.2.5.8 Opção de registro das respectivas ordens de serviço de corte no módulo emissor de ordens de serviço (que passará a efetuar o acompanhamento da execução das mesmas).
- 2.2.5.9 Nas ordens de corte registradas deverá ser possível informar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada, disponibilizando informação para consulta na ligação, ou no caso de ter sido efetuado o corte, no mínimo, as informações de tipo de corte, data, leitura e responsável.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.5.10 Deverá dispor de campo de anotação onde exista a possibilidade de anotações de informações quanto às pendências sem que a ordem de serviço seja concluída.
- 2.2.5.11 Permitir a identificação dos imóveis com o fornecimento de água interrompido por falta de pagamento e seleção daqueles que necessitam ser reabilitados, agrupando estas informações para faturamento, geração de ordens de serviço e relatórios de controle de cortes de forma totalmente automatizada, conforme critérios estabelecidos pela autarquia.
- 2.2.5.12 Deverá manter histórico de todas as notificações, ordens de corte e religações efetuadas.
- 2.2.5.13 Geração de relatório mensal de quantidade de serviços executados, com possibilidade de seleção por tipo de ordem de serviço com rotinas que tratem de maneira correta a data de emissão e execução das ordens de serviço, gerando de uma maneira automatizada as estatísticas de final de mês.
- 2.2.5.14 Guia de corte a pedido com consumo final, não sendo mais necessário acerto de leitura e cancelamento de contas/lançamento de crédito.
- 2.2.5.15 Bloqueio (ou aviso de duplicidade) para emissão de todas as ordens de serviço relacionadas a corte (principalmente religações, verificação de corte, corte na rede e corte a pedido).
- 2.2.5.16 Controle para ligações com prazo para pagamento com opções de prazo em todas as faturas, faturas selecionadas, e listagem com data limite do prazo quando aplicável, motivo e solicitante.
- 2.2.5.17 Informação, de maneira automatizada, da forma como a ligação encontra-se desligada quando da emissão de ordens de religação em geral (processo parecido com o que acontece com as verificações de corte automáticas), constando automaticamente na face da ordem o tipo de corte no momento da criação.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.5.18 Criação automática da ordem de religação pelo tipo de corte: inadimplência, pedido, ramal, rede.
- 2.2.5.19 Possibilidade de alterar o tipo de religação com alteração automática da cobrança vinculada ao título da ordem, não sendo necessário o cancelamento da ordem para criação de uma nova.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.6 No Departamento Financeiro e afins:

2.2.6.1 Relatórios relacionados abaixo com opção de mês de referência ou não:

2.2.6.1.1 Histograma de Consumo.

2.2.6.1.2 Relatório Complementar ao Histograma da PPP.

2.2.6.1.3 De ligação, referente às ligações e economias ativas, bem como ligações ativas micromedidas, incluindo mês de referência, considerando a partir do consumo zero.

2.2.6.1.4 Para controle de ligações atendidas por rede de esgoto tratado.

2.2.6.1.5 Qualidade no faturamento:

a) Faturas canceladas.

b) Faturas emitidas por média de consumo.

c) Gráficos.

d) Fatura alterada (motivo/padronizado).

e) Relação de leituras e consumos da unidade (matrícula).

2.2.6.1.6 Reclamações na prestação dos serviços:

a) Comerciais.

b) Operacional Água.

c) Qualidade das obras.

d) Operacional Esgoto.

2.2.6.1.7 Qualidade no atendimento:

a) Call Center.

b) Postos de Atendimento.

2.2.6.1.8 Ouvidoria:

a) Ocorrências – Ouvidoria.

2.2.6.1.9 Isenções (Públicos Municipais).

2.2.6.1.10 Benefícios / Cotas (ex.: Entidades, Tarifa Social).



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.6.1.11 Inadimplência.

2.2.6.2 Relatórios acima mencionados deverão ser parametrizáveis de acordo com a necessidade dos usuários, com autonomia de alterações pelos próprios usuários.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.7 Na Divisão de Hidrometria e afins:

- 2.2.7.1 Deverá estar preparado para gerenciar, de forma automática, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros instalados ou substituídos, registrando de forma automática os dados em que o hidrômetro está ou esteve instalado.
- 2.2.7.2 Deverá ser mantida tabela com os dados dos hidrômetros instalados ou substituídos nas ligações de água mantendo as informações de fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fabricante, fornecedor, data e nota fiscal de aquisição quando cadastrados.
- 2.2.7.3 Deverão ser registradas, de forma automática, as datas de cada instalação/substituição, os códigos de ligação das instalações, as datas de registro de paralisação de cada hidrômetro assim como as ocorrências verificadas nos procedimentos de leitura para faturamento e relativas aos hidrômetros. Esses registros deverão estar disponíveis para consulta no cadastro do hidrômetro.
- 2.2.7.4 Deverão ser registradas as substituições de hidrômetros efetuadas nas ligações, armazenando os dados da retirada e colocação. Somente poderão ser utilizados hidrômetros previamente cadastrados em tabela específica.
- 2.2.7.5 Nas substituições de hidrômetro, quando houver resíduo de consumo, o sistema deverá armazenar o resíduo para cobrança na próxima fatura junto com o consumo do novo hidrômetro.
- 2.2.7.6 Deverá estar disponível opção de correção do número do hidrômetro e data de substituição ou instalação para os casos onde houver erro de cadastro, sem que esta alteração afete o consumo da ligação.
- 2.2.7.7 Disponibilizar opção de cadastro das aferições efetuadas.
- 2.2.7.8 Quantificar os hidrômetros instalados pela data do encerramento de forma sintética conforme situação da água (ativa e inativa) e situação do hidrômetro (excluindo os removidos), mas com matrículas.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.7.9 Quantificar os hidrômetros instalados pela data de encerramento de forma analítica conforme situação da água (ativa e inativa) e situação do hidrômetro (excluindo os removidos), mas com matrículas.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.8 No Setor de Comunicação e Suporte, Unidades Regionais, Divisão de Hidrometria e afins:

- 2.2.8.1 Possuir tabelas de referências para cadastro de informações, necessárias à utilização do sistema, tais como: tabelas de ocorrências, equipamentos, serviços, atendimentos, áreas de manutenção, departamentos, funcionários, equipes, perfis de acesso ao sistema, veículos e outras necessárias. A manutenção de parâmetros e tabelas do sistema será efetuada pela autarquia com acompanhamento e suporte da contratada, se necessário.
- 2.2.8.2 Possuir procedimento para administrar o controle de acesso ao sistema, envolvendo os perfis de usuários e senhas.
- 2.2.8.3 Na tela de ordens de serviços, permitir ao usuário alterar o ordenamento das colunas de informações de forma visual em seu perfil.
- 2.2.8.4 Na tela de faturas, diferenciar por cor a visualização das faturas de acordo com seu status.
- 2.2.8.5 No site do SEMAE (agência web), permitir ao usuário consumidor obter a fatura de forma detalhada.
- 2.2.8.6 Para geração de ordens de serviço, permitir definir campos obrigatórios para que se efetue a abertura das ordens.
- 2.2.8.7 Executar consultas diversas às tabelas de imóveis, ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. A partir deste módulo o usuário deverá ter possibilidade, de acordo com suas permissões de acesso, de efetuar agrupamento e desagrupamento de contas, parcelamento e estorno de parcelamento de contas, adiamento de prazo de pagamento, retenção de contas, emissão de 2ª vias de contas, extrato de débitos e de guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas.
- 2.2.8.8 Apresentar condições para o registro das ordens de serviço de qualquer tipo de serviço, de acordo com a necessidade da autarquia. Deverá permitir, através de uma tabela de códigos de serviços específicos, registrar o código correspondente ao



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

problema indicado pelo consumidor ou por setores internos da autarquia.

- 2.2.8.9 Permitir o registro de informações fornecidas aos consumidores, como por exemplo: "situação de débitos", sem a necessidade de geração de ordem de serviço.
- 2.2.8.10 Permitir que a localização e identificação dos consumidores para abertura das ordens de serviço sejam feita através do código de ligação, nome ou endereço do imóvel.
- 2.2.8.11 Ao selecionar a ligação desejada, deverá preencher automaticamente os principais dados do imóvel, tais como endereço, categoria, economia, hidrômetro, proprietário, última leitura e outros.
- 2.2.8.12 Apresentar na tela de abertura das ordens de serviço, mensagem de clara visualização quando a ligação selecionada apresentar débitos vencidos e não pagos. Permitir também, por opção do usuário, a visualização em tela dos detalhes dos débitos vencidos e pendentes de pagamento, assim como a informação de corte na ligação.
- 2.2.8.13 Apresentar o demonstrativo das leituras e consumos e a informação de pagamento das contas de água e esgoto.
- 2.2.8.14 Na tela de abertura de ordem de serviço constar: código do serviço, prazo para execução do serviço, valor do serviço - quando cobrado, dados do imóvel; nome e telefone do solicitante; ponto de referência do imóvel, campo para observações.
- 2.2.8.15 Na abertura de ordens de serviço, antes de gravar as informações, verificar a existência de outras ordens abertas no mesmo logradouro, tendo a opção de associar o registro a uma ordem de serviço já existente ou gravar uma nova ordem de serviço.
- 2.2.8.16 Gerar histórico na ligação do módulo comercial referente à abertura das ordens de serviço.
- 2.2.8.17 Apresentar condições de registro e emissão das ordens de serviços. No documento impresso ou transmitido constar os dados



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

cadastrais do endereço indicado, o código e a descrição da solicitação, as características da equipe executora.

- 2.2.8.18 Possibilitar a seleção das ordens de serviços para impressão por período e departamento responsável a fim de facilitar o controle e execução dos serviços.
- 2.2.8.19 Permitir a transmissão do serviço a uma equipe através de rádio e tecnologia web para dispositivos móveis (via aplicativo disponibilizado pela CONTRATADA). Neste caso, ao efetuar a transmissão, registrar no sistema para qual equipe e a ordem de serviço deverá ser considerada como impressa (transmitida).
- 2.2.8.20 Efetuar o controle de impressão das ordens de serviços impedindo que a ordem de serviço seja impressa várias vezes erroneamente, assim como o controle de quando e quem efetuou a impressão.
- 2.2.8.21 Controlar as datas de entrega e retorno da ordem de serviço à equipe executora.
- 2.2.8.22 Permitir a utilização de layouts de ordens de serviço diferentes de acordo com o tipo de chamado a ser executado.
- 2.2.8.23 Permitir a programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pela autarquia.
- 2.2.8.24 Permitir a visualização em tela da programação efetuada pelo sistema, permitindo distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis.
- 2.2.8.25 Constar na tela filtros por período, departamento e equipe, com opção de visualização das seguintes informações: ordens de serviço em execução, em atraso, programadas, sem programação, carga horária da equipe, tempo para execução dos serviços.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.8.26 Concluídos os trabalhos de programação, permitir a impressão das ordens de serviço programadas, para distribuição entre as equipes disponíveis no dia.
- 2.2.8.27 Apresentar condições de baixa dos dados dos serviços executados em campo.
- 2.2.8.28 Estabelecer uma integração de forma on-line do operacional da autarquia com os serviços de atendimento, possibilitando uma gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.
- 2.2.8.29 Realizar a baixa das solicitações e dos serviços executados, registrando a equipe, o veículo, a quilometragem, o serviço, a data e hora de execução, bem como dados dos serviços executados, tipos e quantitativos de materiais, equipamentos e mão-de-obra aplicados.
- 2.2.8.30 Integração com o módulo comercial: ao efetuar o encerramento das ordens de serviços algumas tarefas deverão ser realizadas, tais como: cadastro de nova ligação de água e esgoto, corte no fornecimento, reativação do fornecimento, substituição de hidrômetro, atualização de dados cadastrais, armazenar resíduo de leitura e data de substituição para cálculo de conta posterior, instalação de hidrômetro, geração de histórico da execução do serviço e possibilidade de registro e cálculo de cobrança à terceiros.
- 2.2.8.31 Ao encerrar ordens de serviço para controle da execução de novas ligações de água e esgoto deverá gerar automaticamente pelo módulo emissor de ordens de serviço o registro, no módulo comercial, da ligação recém-concluída.
- 2.2.8.32 O módulo emissor de ordens de serviço deverá lançar quando for o caso, a cobrança de serviços executados e que impliquem em custo para o consumidor. O lançamento deverá ser feito automaticamente para inclusão na(s) próxima(s) faturas de água e esgoto.



[Handwritten signature]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.8.33 Permitir a inclusão de várias tarefas simultâneas ou sequenciais (workflow dos eventos) a serem executadas na mesma ordem de serviço, a fim de promover o controle para conclusão de um serviço, obtendo assim uma visão clara de todas as etapas necessárias à execução da solicitação efetuada pelo consumidor.
- 2.2.8.34 Permitir a abertura automática de tarefas a serem executadas para a conclusão da solicitação, efetuando o controle e liberação das tarefas de acordo com a execução da ordem estabelecida.
- 2.2.8.35 Permitir o controle de permissão para encerramento das ordens de serviço por setor responsável.
- 2.2.8.36 Deverá permitir a utilização de coletor de dados, tablets e smartphones com tecnologia Android para a execução das ordens de serviço em campo.
- 2.2.8.37 Conter recurso para que seja enviado um retorno ao consumidor (também para serviços solicitados através da agência web), através de e-mail e/ou telefone, do serviço realizado, a partir da solicitação efetuada.
- 2.2.8.38 Quando o retorno for efetuado por telefone, deverá ter a opção de registrar uma pesquisa de satisfação efetuada junto ao consumidor, indicando comentários e observações efetuadas.
- 2.2.8.39 Deverá controlar também as manutenções internas, preventivas e corretivas. Estas manutenções referem-se a equipamentos e estruturas prediais pertencentes à autarquia. Para cada ordem de serviço, indicar os equipamentos e mão de obra a serem utilizados. Em relação às manutenções preventivas, deverá ter o recurso de gerar automaticamente, orientado por uma parametrização específica, ordens de serviços periódicas.
- 2.2.8.40 Registrar em tela, todas as interrupções no fornecimento de água, e que estes dados, sirvam de fonte de pesquisa nos setores de atendimento. Deverão ser registrados:
- 2.2.8.41 A zona de abastecimento atingida.
- 2.2.8.42 A data e hora do registro do fechamento.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.8.43 Observações sobre a ocorrência e normalização do abastecimento.
- 2.2.8.44 Permitir o armazenamento dos dados de execução dos serviços e a geração de indicadores que medirão a performance, produtividade e eficiência do roteiro. Serão disponibilizados em tela ou através de relatórios em papel impressos diariamente.
- 2.2.8.45 Permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das estações de trabalho (desktops e terminais), sendo possível à emissão de no mínimo os seguintes relatórios:
- 2.2.8.46 Relação de serviços a executar.
- 2.2.8.47 Relação mensal de serviços executados.
- 2.2.8.48 Relação de serviços com prazos de execução vencidos.
- 2.2.8.49 Estatística de materiais aplicados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes.
- 2.2.8.50 Estatística de mão de obra utilizada por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes.
- 2.2.8.51 Estatística de equipamentos utilizados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes.
- 2.2.8.52 Relação dos serviços programados para o dia.
- 2.2.8.53 Relação de serviços previstos para execução pelas equipes de água e esgoto.
- 2.2.8.54 Relação de chamados por período.
- 2.2.8.55 Relação de chamados por tipo de atendimento.
- 2.2.8.56 Relação de chamados por bairro.
- 2.2.8.57 Relação de chamados internos por departamento.
- 2.2.8.58 Produtividade das equipes.
- 2.2.8.59 Tempo de atendimento ao consumidor.
- 2.2.8.60 Tempo Médio de Atendimento dos Serviços.
- 2.2.8.61 Quadro comparativo de serviços por setor.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.8.62 Ordens de serviço em aberto por prioridade.
- 2.2.8.63 Ordens de serviço em aberto por veículo.
- 2.2.8.64 Ordens de serviço em aberto por empreiteira.
- 2.2.8.65 Quadro de reincidência de tipo de chamado.
- 2.2.8.66 Quadro de Execução mensal de serviços.
- 2.2.8.67 Dispor de rotinas que permitam dentro dos critérios de seleção e de acordo com os parâmetros adotados dinamicamente na autarquia, a geração automática e o controle de ordens de serviço para os seguintes serviços:
 - 2.2.8.67.1 Corte de ligações.
 - 2.2.8.67.2 Vistoria.
 - 2.2.8.67.3 Lacre de ligação.
- 2.2.8.68 Na conclusão de cada ordem de serviço atualizar automaticamente as informações pertinentes ao módulo de faturamento alterado pela execução da ordem de serviço (marcar a ligação como cortada, alterar o número do hidrômetro, registrar históricos e outros).
- 2.2.8.69 Emissão de relatório mensal dos serviços executados pelas regionais, por regionais ou todas.
- 2.2.8.70 Permitir consultas de posições de chamados utilizando-se de tecnologia "WEB".
- 2.2.8.71 Determinar e tornar obrigatório o preenchimento da causa da geração da ordem de serviço em determinados serviços, antes do encerramento, sendo estas causas pré-cadastradas no sistema (exemplo: material, procedimento, terceiros), permitindo-se manutenção cadastral destas causas através do sistema.
- 2.2.8.72 Geração de estatísticas de causas, conforme item anterior, por período, serviço, região, logradouro, bairro e demais filtros necessários para tomadas de decisões gerenciais.
- 2.2.8.73 Controle de rotinas das equipes com medidor de desempenho (desde a transmissão da ordem, início, pausa, término



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

do serviço e conclusão da ordem) para controle de qualidade, através de relatórios, gráficos e/ou forma visual.

- 2.2.8.74 Geo-referenciar (guardar coordenadas) serviços e eventos por data, região, logradouro e demais filtros pertinentes permitindo-se visualizar as incidências através de mapas geo-referenciados.
- 2.2.8.75 Permitir e guardar registro fotográfico dos eventos vinculados às ordens de serviço (antes, durante e depois) no banco de dados, com otimização de resolução para menor impacto possível em espaço de armazenamento.
- 2.2.8.76 Permitir reclassificação da ordem de serviço quanto ao seu título e prazo de execução.
- 2.2.8.77 Permitir anexar documentos em formato .pdf, .doc e .jpg nas ordens de serviço, a fim de permitir consultas em campo destes documentos através de dispositivos móveis.
- 2.2.8.78 Controlar eletronicamente o disparo e recebimento de ordens de serviços para equipes em campo através de dispositivos móveis, com respectivo aplicativo disponibilizado pela CONTRATADA.
- 2.2.8.79 Permitir acesso ao cadastro de redes de água e esgoto do SEMAE e rede de terceiros (gás, por exemplo) através de dispositivos móveis de forma visual, desde que disponibilizados em tecnologias compatíveis.
- 2.2.8.80 Permitir cadastramento de metragens (comprimento x largura) de reposição de calçada/asfalto nas ordens de serviço pertinentes e dispor de relatório para contabilização destes serviços e respectivas metragens.





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.9 Na Divisão de Leitura e Fiscalização e afins:

2.2.9.1 Leitura Convencional:

2.2.9.1.1 Possuir solução completa para o faturamento convencional, ou seja: permitir a entrada dos dados da leitura dos hidrômetros de forma descentralizada; a geração das inconsistências de leitura e de consumo, alterações de leitura/consumo e emissão das contas de água, esgotos e serviços.

2.2.9.1.2 Prover interface que proporcione condições de manter em operação contínua os serviços de faturamento pelo método convencional, obedecendo às seguintes características de operação:

- a) Deverá gerar os arquivos para leituras dos hidrômetros por grupo e rota de leitura, respeitando a sequência cadastrada ou, no caso de não haver sequência, a classificação estabelecida pela autarquia.
- b) Deverá registrar no momento da leitura as críticas referentes às leituras para verificação e acerto após o retorno das informações ao sistema.
- c) Registrar as leituras das ligações.
- d) Deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada há mais de 30 dias. Calcular o valor do consumo correspondente a 30 dias, posicionando a leitura atual e consumo para o cálculo das contas.
- e) Registrar as divergências encontradas em campo de acordo com códigos cadastrados, gerando relatórios para análise das informações coletadas.
- f) Deverá realizar o procedimento de carga com os dados existentes no módulo de faturamento.
- g) Permitir impressão de frases nas faturas conforme solicitação da presidência da autarquia.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- h) Deverá permitir a impressão em campo específico da fatura (leitura e emissão simultânea e convencional) a microbacia que a respectiva ligação pertence, de acordo com o plano municipal de recursos hídricos e cadastro da ligação.
- i) Deverá permitir impressão em campo específico do layout da fatura (leitura e emissão simultânea e convencional) o Código de Endereçamento Postal (CEP) para comprovação de residência ao consumidor.
- j) Deverá permitir a impressão de avisos de corte, conforme critérios estabelecidos pela autarquia.
- k) Permitir a descarga das leituras efetuadas por rota, não necessitando o término do grupo de leitura para a importação no sistema.
- l) Registrar as ocorrências e/ou anormalidades identificadas pelos leituristas em seu trajeto.

2.2.9.1.3 Deverá permitir a mudança automática do método de leitura convencional de faturamento para o método de leitura e emissão simultânea da conta onde o cálculo e emissão de contas serão processados no momento da leitura, com coletores portáteis, de acordo com tipo de cálculo estabelecido pela autarquia.

2.2.9.1.4 Deverá permitir a inclusão de leituras manualmente, para casos de leitura informada pelos consumidores. Esta inclusão somente poderá ser efetuada antes do retorno das leituras da rota e/ou grupo, e para estas ligações, a leitura do leiturista será desprezada.

2.2.9.1.5 Permitir o gerenciamento das atividades dos leituristas através de relatórios gerenciais.

2.2.9.1.6 Permitir que a comunicação entre o coletor de leituras e a unidade central de processamento seja do tipo Wi-Fi e rede celular (3G/4G), via protocolo TCP/IP, e através de modo alternativo (USB, doca, etc.).





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.9.1.7 Os arquivos trocados entre o coletor de leituras e o módulo de faturamento deverão seguir layout definido pela autarquia, devendo ser obrigatoriamente compatível o módulo de faturamento.

2.2.9.1.8 O módulo de faturamento deverá conter no mínimo as seguintes funcionalidades, em relação ao módulo de leitura convencional:

- a) Procedimento de preparação do arquivo para o módulo de leitura convencional.
- b) Procedimento de distribuição para o módulo de leitura convencional dos arquivos preparados na etapa anterior.
- c) Procedimento de recebimento dos arquivos após a coleta das leituras.
- d) Procedimento de geração das informações gerenciais e de acompanhamento das seguintes atividades: quantidade de leituras, horário da realização das leituras, nome do leiturista, intervalo de tempo entre leituras e relatórios gerenciais necessários.
- e) Deverá permitir a parametrização de códigos de ocorrência, e que no momento do lançamento do mesmo, seja exigida a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência).
- f) Vincular as fotografias, provenientes dos coletores de dados, ao código de ligação, através de campos apropriados no banco de dados.
- g) O módulo de leitura convencional deverá permitir a mudança de leiturista a qualquer tempo.
- h) Criticar em tempo real, mediante parâmetros personalizáveis, das ocorrências de leituras que obrigam, aceitam ou proíbem conteúdos no campo leitura. Ex: portão fechado ou hidrômetro inacessível não lançar leituras.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

i) O módulo de leitura convencional deverá permitir a visualização e parametrização dos seguintes itens específicos: verificação do número do lacres dos hidrômetros; obrigação do registro de leitura ou código de leitura/ ocorrência para dar sequência ao próximo imóvel / leitura; quando houver, gerar uma indicação de crítica sobre consumo maior ou menor que a média mostrando o último consumo registrado e a média habitual.

2.2.9.1.9 Deverá permitir a análise e verificação das inconsistências de leitura com altos e baixos consumos, visando os ajustes necessários nas contas com acréscimos e decréscimos de consumo ou outras críticas marcadas pelo sistema.

2.2.9.1.10 A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria ou através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: grupo, referência, rota logradouro, tipo de crítica, consumo e no resultado da seleção serão apresentados no mínimo as informações: código de ligação, crítica, situação da ligação, percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, leiturista.

2.2.9.1.11 Deverá permitir durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para releitura ou vistoria e ainda a inclusão do status da crítica, por exemplo: analisada, vista, assim como filtro pela situação da crítica.

2.2.9.1.12 Deverá ser permitida durante a crítica a alteração da leitura, ocorrência e data da leitura, alterando assim automaticamente o status da crítica, indicando que a mesma já foi verificada e evitando que seja verificada novamente.

2.2.9.1.13 As ligações selecionadas para releitura ou vistoria deverão ter opção de impressão em formulário próprio para que seja dada continuidade ao processo de crítica da leitura.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.9.1.14 Deverá ter a opção de marcar as ligações desejadas para a geração de ordens de serviço no módulo emissor de ordens de serviço (que passará a efetuar o acompanhamento da execução das mesmas).
- 2.2.9.1.15 Quando efetuada a crítica de leitura em tela, deverá ter opção de visualização do histórico da ligação e de impressão do relatório contendo as informações da crítica de leitura.
- 2.2.9.1.16 Deverá impedir a liberação do grupo e continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não tiverem sido verificadas. Demonstrar em tela as quantidades pendentes de cada rota e as respectivas ligações.
- 2.2.9.2 Cálculo e Emissão:
- 2.2.9.2.1 O processamento do cálculo deverá ser sempre efetuado através de estações (desktops ou terminais) instaladas nos pólos ou setores competentes da autarquia.
- 2.2.9.2.2 Deverá gerar código de barras nas contas de água, esgoto e serviços, no padrão Febraban ou Cnab, para baixa dos pagamentos pelo processo de captura do código com a utilização de meio ótico (scanner), específico para esta finalidade.
- 2.2.9.2.3 A leitura, o cálculo, a emissão de contas e as demais rotinas associadas deverão ser executadas de forma assíncrona, por grupo. O sistema deverá controlar a seqüência lógica de realização de tarefas de cada grupo impedindo a execução de rotinas fora da seqüência normal. Emitir, por exemplo, contas sem que a verificação das anomalias apontadas no cálculo tenha sido analisada.
- 2.2.9.2.4 Disponibilizar a inclusão de leituras manualmente, para casos de leituras informadas pelos consumidores. Esta inclusão somente poderá ser efetuada após o retorno das leituras da rota e/ou grupo, após a rota e/ou grupo ter sido descarregado, podendo ser alterada antes ou depois do cálculo do grupo.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.9.2.5 O processamento de leituras de hidrômetros, cálculo e emissão das contas de água, esgoto e serviços deverão ser de acordo com a estrutura tarifária da autarquia.
- 2.2.9.2.6 Disponibilizar procedimento de cálculo tarifário de consumo de água, resíduo de troca de medidores e lançamento pelo consumo taxado.
- 2.2.9.2.7 Após efetuado o cálculo, deverá permitir a emissão das contas de água, esgoto e serviços ou a geração de arquivo com as informações necessárias à emissão para que seja enviado ao responsável pela emissão das mesmas.
- 2.2.9.2.8 A conta de água, esgoto e serviços deverá estar preparada para a inclusão de mensagens de débito de contas anteriores e também a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009, e ainda a emissão de um segundo código de barras como opção de pagamento com contribuição de acordo com critérios estabelecidos pela autarquia.
- 2.2.9.2.9 Deverá estar disponível após o cálculo a emissão do histograma de consumo.
- 2.2.9.2.10 Deverá permitir o registro e manutenção dos roteiros e seqüências de leitura de hidrômetros e de entrega de contas; mostrando as informações atuais cadastradas, permitido a alteração para novas rotas e redefinindo a seqüência automaticamente das ligações alteradas, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela autarquia.
- 2.2.9.2.11 Deverá ser permitida a alteração de rotas por grupo, rota e logradouro sem que a seqüência seja afetada.
- 2.2.9.2.12 Deverá ter opção de re-seqüenciamento das rotas de leitura ou entrega por logradouro através de parâmetros definidos tais como: intervalo da seqüência, numeração do logradouro, lado da rua.
- 2.2.9.2.13 Permitir alteração de leitura e recálculo de condomínios sem desvincular dados dos mesmos, inclusive vínculo do





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

hidrômetro principal, sem afetar cálculos e resíduos de leituras.

2.2.9.3 Exportar (de acordo com arquivos aceitos pelos equipamentos utilizados) e importar arquivo (de acordo com arquivos gerados pelos equipamentos utilizados) de leitura de método *walk by* para processamento e emissão de faturas.

2.2.9.4 Possuir mecanismo para cadastro e envio de fatura digital (através e-mail, API de WhatsApp e/ou SMS), com possibilidade de inibir a impressão da fatura em campo, sendo esse critério de decisão do SEMAE.

2.2.9.5 Leitura e emissão simultânea:

2.2.9.5.1 Características técnicas mínimas do aplicativo para coletor com Google Android:

- a) Permitir parametrização para, a cada leitura registrada, armazenar coordenadas geográficas (latitude e longitude) através do recurso de GPS contido no coletor, devendo ser enviadas para o servidor central através de mecanismos de comunicação do coletor (tecnologia 3G/4G) e Wi-Fi.
- b) Deverá realizar o procedimento de carga com os dados existentes no módulo de faturamento através de mecanismos de comunicação do coletor (tecnologia 3G/4G), Wi-Fi e modo alternativo (USB, doca, etc.).
- c) O coletor deverá comportar o cadastro completo de leituristas, códigos de ocorrências e ligações pertencentes ao mesmo grupo e rota de leitura, ordenados pela sequência de leitura.
- d) Deverá permitir captura de imagens (foto) com vinculação ao código de ligação.
- e) Permitir descarga das fotos vinculadas ao código de ligação para o banco de dados de forma automatizada.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- f) Realizar cálculos tarifários, de resíduo de troca de hidrômetros e lançamentos através do consumo taxado.
- g) Realizar impressão de contas com código de barras padrão FEBRABAN, CNAB, em impressora térmica portátil através de comunicação por Bluetooth.
- h) Permitir a parametrização de códigos de ocorrência para exigir a captura de imagem (foto) para comprovar o lançamento do referido código.
- i) Executar cálculos diferenciados para condomínios com leitura não individualizada e cálculos diferenciados para condomínios individualizados (ex.: leitura e emissão de contas para hidrômetro principal e hidrômetros individuais).
- j) Deverá permitir a busca de ligações através de "Número do Hidrômetro", "Nome da Rua", "Código do Imóvel", "Inscrição Cadastral".
- k) Listar todas as ruas existentes na rota carregada no coletor e possibilitar a busca da rua através dessa tela.
- l) Deverá fornecer uma posição atualizada ao leiturista da quantidade de leituras já efetuadas e quantidade total de cada rota.
- m) Deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada há mais de 30 dias. Calcular o valor do consumo correspondente a 30 dias, posicionando a leitura atual e consumo para o cálculo e emissão das contas.
- n) Deverá permitir a mudança de leiturista em qualquer tempo.
- o) Deverá criticar, em tempo real, a leitura informada pelo leiturista com base nas informações contidas, tais como leitura anterior, média dos últimos consumos, alertando quando houver discrepâncias quanto ao consumo médio e o medido. Para tais críticas deverão ser cadastradas, no módulo, um percentual de tolerância a maior e a menor.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- p)** Deverá criticar em tempo real, mediante parâmetros, as ocorrências de leituras que obrigam, aceitam (opcional) ou proíbem conteúdos no campo leitura. Exemplo: numa ocorrência de "Portão fechado" não se pode digitar nenhuma leitura.
- q)** Deverá comportar, no mínimo, a quantidade de ligações pertencentes a uma mesma rota de leitura.
- r)** O módulo deverá possuir ferramentas que garantam a integridade nos dados coletados inibindo a utilização do coletor para outros fins.
- s)** Deverá estar preparada para a inclusão de mensagens de débito de contas anteriores e também a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009, e ainda a emissão de um segundo código de barras como opção de pagamento com contribuição de acordo com critérios estabelecidos pela autarquia.
- t)** O coletor deverá permitir após o término das leituras da rota pelo leiturista a impressão das faturas que serão entregues em outro endereço, a qual no momento da leitura ficou retida pelo coletor.
- u)** Permitir a impressão de frases nas faturas conforme solicitação da autarquia.
- v)** Deverá permitir a impressão de avisos de corte, conforme critérios estabelecidos pela autarquia.
- w)** Permitir a descarga das leituras por rota, não necessitando o término das leituras do grupo para a importação no sistema.
- x)** Durante a vigência do contrato, deverão ser feitas alterações necessárias devido à legislação ou melhorias para os leituristas pertinentes ao trabalho sem custos adicionais à autarquia.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- y) Deverá permitir a impressão em campo específico da fatura (leitura e emissão simultânea e convencional) a microbacia que a respectiva ligação pertence, de acordo com o plano municipal de recursos hídricos e cadastro da ligação.
- z) Deverá permitir impressão em campo específico do layout da fatura (leitura e emissão simultânea e convencional) o Código de Endereçamento Postal (CEP) para comprovação de residência ao consumidor e demais campos conforme estabelecidos pela Divisão da autarquia competente.

2.2.10 Deverá ser disponibilizado módulo de “Agência Virtual”, no qual, através do site do SEMAE será possível emitir segunda via de faturas, solicitar serviços, solicitar e simular parcelamentos, solicitar e/ou emitir certidão de débitos, consultar débitos, consultar local e situação de processos internos, todos mediante cadastro prévio. Deverá ainda possuir perfil diferenciado de consulta cadastral para imobiliárias e outros órgãos.

2.2.11 Deverá ser disponibilizado aplicativo para Android e iOS com as mesmas funções da “Agência Virtual” (item 2.2.10), acrescidas de:

2.2.11.1 Envio de mensagens através do aplicativo para usuários cadastrados de forma regionalizada (conforme cadastro do SEMAE), acerca de serviços previstos, em execução, etc.;

2.2.11.2 Envio e consulta de solicitações efetuadas pelo usuário, através do aplicativo, do tipo “Fale Conosco” e “E-SIC”, conforme padrões (campos, validação, informações obrigatórias) definidos pelo SEMAE;

2.2.11.3 Envio de solicitações pelo usuário com fotos e dados de georeferenciamento captados através do aplicativo, para efeito de denúncias e outras formas de receber informações cedidas pelos usuários.

2.2.11.4 Exibir notícias do site do SEMAE, de forma sumarizada, através do aplicativo.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.2.12 Deverá ser disponibilizado módulo/área para “Serviços Terceirizados”, no qual deverá ser possível a empresa contratada consultar ordens de serviço enviadas para ela, através do Sistema de Gestão de Relacionamento Comercial e/ou integração via *webservices* / banco de dados:
- 2.2.12.1 Deverá possuir filtros de pesquisa por: grupo de serviço, descrição do serviço, datas de abertura, execução e encerramento, número de hidrômetro, código do consumidor, regional, número de ordem de serviço, status, se impressa ou não.
- 2.2.12.2 Deverá disponibilizar layout de impressão com dados da ordem de serviço.
- 2.2.12.3 Deverá permitir entrada de dados de execução do serviço, com campo de comentários e botão de Execução do Serviço.
- 2.2.12.4 Deverá permitir interrupção de ordem de serviço, através de botão de Interrupção.
- 2.2.12.5 Deverá permitir cadastramento de prazos e valores contratuais dos serviços.
- 2.2.12.6 Deverá permitir encerramento destas ordens através do Sistema de Gestão de Relacionamento Comercial e/ou integração via *webservices*.
- 2.2.12.7 Deverá emitir relatório contendo: número de ordem de serviço, descrição do serviço, prazo, data de abertura, data prevista, data de execução, data de encerramento e valor contratual do serviço. No final do relatório, emitir totalizador de valor, quantidade e percentual de ordens atendidas dentro do prazo, quantidade e percentual de ordens atendidas fora do prazo.
- 2.2.13 Deverá permitir integração com soluções de telemetria, permitindo importação de dados coletados através de equipamentos de terceiros ou próprios da autarquia.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2.14 Deverá possibilitar geração de boleto(s) para pagamento dos honorários advocatícios, com arrecadação separada, referentes aos processos judiciais que tramitam no SEMAE.



[Handwritten signature]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3. CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO

3.1 Números da autarquia:

Número de ligações: aproximadamente 200.000

Número de empregados ativos: aproximadamente 500

Jornada de trabalho: Ininterrupta (em áreas específicas), 24x7x365

3.2 Aproximadamente 400 (quatrocentos) usuários de TI cadastrados, entre funcionários, estagiários e terceirizados.

3.3 Total de 12 unidades externas, conectadas via rádio-frequência com tecnologia Canopy Motorola (atual Cambium Networks) e Ubiquiti.

3.4 Parque computacional com aproximadamente 240 (duzentas e quarenta) unidades, entre servidores e desktops.

3.5 Data Center localizado na sede do SEMAE.

3.6 Sistemas Operacionais dos servidores: Linux Red Hat (banco de dados), Linux Debian (servidor web), Windows Server 2003 (aplicativos legados), Windows Server 2019 (servidores de domínio e arquivos), Hyper-V (virtualização), Blockbit/Linux (firewall e controle de internet).

3.7 Sistemas Operacionais dos desktops: Windows 10 (maioria), Windows 7, Windows 8.1.

3.8 Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle Standard Edition One 11g na modalidade Processor Perpetual. Caso a solução ofertada não seja compatível com o ambiente (Servidores/SGBD) da autarquia, deverá ser fornecido pela CONTRATADA o equipamento (hardware) e SGBD devidamente licenciado (salvo uso de Open Source) sem limite de usuários e com performance aceitável, admitindo-se solução em "nuvem", sendo a administração por parte da(s) CONTRATADA(S), com a responsabilidade de exportação de backup diário das informações para o local que a CONTRATANTE designar.

3.9 Software antivírus Bitdefender (GravityZone).

3.10 Rede local Ethernet, protocolo de rede TCP/IP IPV4.

3.11 Servidores com tecnologia Intel.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.12 Na fase de análise, caberá a CONTRATADA definir a infraestrutura necessária para instalação e execução dos aplicativos, levando em consideração a infraestrutura já existente.

4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DOS SISTEMAS APLICATIVOS

4.1 Solução hospedada preferencialmente no Data Center do SEMAE, ou hospedada em Data Center externo com características mínimas de Tier 3 e índice de disponibilidade de 99,97%, interligado por fibra ótica até o Data Center do SEMAE, custeados pela CONTRATADA, sendo homologado e diligenciado pelo SEMAE.

4.2 Deverá ser compatível com ambiente multiusuário e multitarefa para uso em estações tipo desktop de plataformas 32 e 64 bits, sem limite de usuários, sendo a solução 100% (cem por cento) *web* (não serão admitidos aplicativos cliente/servidor com instalação local) nas frentes de atendimento (presencial e telefônico) e área operacional (regionais), utilizável desta forma através de navegadores padrões de mercado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge). Demais módulos específicos de *backoffice* (por exemplo: Dívida Ativa, Tesouraria) que possuem menos usuários, poderão utilizar aplicativos cliente/servidor para realização de suas tarefas.

4.3 Deverá utilizar base única de dados, utilizando-se usuário do banco de dados exclusivamente para camada de acesso entre software e banco de dados; demais usuários deverão ser gerenciados pelo sistema, provendo acesso e gerenciamento de permissões (autenticação preferencialmente via LDAP).

4.4 Possuir ferramenta para extração de dados de forma visual e estruturada, do tipo clicar e arrastar (drag-and-drop) com saída para relatório em tela possibilitando impressão em papel e exportação para aplicativos do LibreOffice e Microsoft Office.



[Handwritten signature]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.5 Deverão possuir integrações necessárias entre os módulos, gerenciando transações e processamento de informações entre diversos setores da autarquia através das interfaces dos sistemas.
- 4.6 Deverão registrar todas as atividades DML do banco de dados (inclusão, exclusão, consultas e alterações de dados) gerando "log" com seu respectivo autor, data e hora do ocorrido, além de possuir as opções de fazer e desfazer as ações executadas pelos sistemas aplicativos.
- 4.7 Deverá ter controle de transações para manter a integridade do banco de dados em eventuais falhas de sistemas e /ou hardware, proporcionados ou não por queda de energia.
- 4.8 Todos os relatórios deverão possuir cabeçalho padrão com nome e logotipo da autarquia e rodapé com número de página atual e número total de páginas (ex.: X/XX) além da data e hora de geração, e também possuir a facilidade de exportação de dados para os padrões xls, txt, pdf, etc, onde forem necessários.
- 4.9 Se necessário por conveniência da CONTRATADA, os sistemas deverão possuir arquivos do tipo chave de acesso ou outro mecanismo com validade estipulada até o final do contrato, não sendo necessária sua atualização durante o período contratual.
- 4.10 Não possuir limite de usuários e ainda, possibilitar a utilização simultânea por todos os usuários, com performance aceitável, com tempo de resposta máximo de 5 segundos nas principais funções de consultas simples dos sistemas.
- 4.11 Os sistemas deverão ser acessíveis somente após validação de login e senha com acesso somente aos objetos dos sistemas autorizados individualmente ou ao seu grupo de acesso.
- 4.12 Permitir criação de perfis de acesso criados por usuário administrador, com acesso as funcionalidades e direitos dos sistemas e atribuição aos usuários, com associação de um ou mais perfis de acesso.
- 4.13 Todos os sistemas contratados a serem utilizados pelos usuários finais deverão estar no idioma português (pt-br). Somente será



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

aceito idioma inglês para softwares que serão utilizados exclusivamente pela equipe de TI (ex.: software de migração de dados, modelagem de processos, etc).

5. IMPLANTAÇÃO

- 5.1 O prazo para implantação total dos serviços será de até 6 (seis) meses a contar da data de emissão da Ordem de Serviço pelo SEMAE.
- 5.2 O prazo para implantação dos serviços básicos de cada módulo será de até 3 (três) meses, para efeito de homologação até a implantação definitiva.
- 5.3 A CONTRATADA fará parte da elaboração de um plano para a entrada em produção, considerando que a aprovação final será dada pelo SEMAE.

6. ANÁLISE E MIGRAÇÃO DE DADOS

- 6.1 Análise e levantamento de dados serão de responsabilidade da CONTRATADA junto aos usuários responsáveis pelos respectivos módulos, inclusive estudo de rotinas e procedimentos de cada divisão e/ou setor, definição de perfis de acesso aos sistemas, adequações e customizações aos processos de negócios do SEMAE, parametrização dos sistemas e construção de códigos para adequá-los as especificidades do SEMAE.
- 6.2 Conversões e/ou migrações deverão ser realizadas pela CONTRATADA com disponibilização dos dados por parte da autarquia. Toda e qualquer necessidade eventual de complementação dos dados através de digitação ou outro método deverá ser executada pela CONTRATADA.
- 6.3 A migração dos dados dos sistemas atuais para o novo ambiente de produção, de acordo com a estratégia e metodologia de migração, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.4 A CONTRATADA deverá mapear as fontes de dados em relação aos dados a serem geridos pelos sistemas a serem implantados, predispor e realizar os processos de ETL: extração, transformação



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

e load (carga) sempre alinhada com a empresa responsável pela administração do banco de dados contratada pelo SEMAE, a qual terá o único papel de garantir a disponibilidade do ambiente.

6.5 A CONTRATADA deverá garantir e evidenciar a quantidade e qualidade dos dados que serão migrados e geridos pelo novo sistema.

7. INTEGRAÇÃO A SISTEMAS

Os sistemas a serem integrados com o módulo de Gestão de Relacionamento Comercial são:

- URA;
- Cadastro técnico (Mapeamento de redes de água e esgoto - GIS);
- Peticionamento eletrônico;
- Integrador de canais de comunicação (webchat, WhatsApp, Messenger);
- Cadastro de fornecedores (sistema de suprimentos);
- Cadastro de materiais (sistema de almoxarifado).

8. TESTES E IMPLANTAÇÃO

8.1 Todos os testes, inclusive a implantação e "go-live" de todos os sistemas deverá ter acompanhamento do uso inicial "in-loco" da CONTRATADA junto aos usuários, que deverá dispor de pessoal necessário ao atendimento de todos os usuários.

8.2 O acompanhamento de uso inicial dar-se-á pelo período necessário ao perfeito domínio dos sistemas aplicativos pelos usuários responsáveis pela operação dos sistemas, não ultrapassando o período de 90 (noventa) dias.

8.3 Todos os custos para manutenção de pessoal "in-loco" e equipamentos necessários ao acompanhamento e treinamento, será por conta da CONTRATADA.

9. TREINAMENTO DE PESSOAL



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 9.1 O SEMAE deverá oferecer infraestrutura necessária para realização dos treinamentos, composta por:
- Auditório que comporta aproximadamente 50 pessoas sentadas, com climatização, projetor multimídia e computador com acesso a internet para o instrutor que irá ministrar o curso.
 - Sala de reunião com mesa e cadeiras para até 8 (oito) pessoas, TV de 40 (quarenta) polegadas, equipamento para videoconferência, climatização e acesso a internet.
- 9.2 A CONTRATADA deverá treinar usuários designados pela autarquia de forma satisfatória e antecipada ao uso do sistema.
- 9.3 A CONTRATADA deverá treinar a equipe de TI em relação ao ambiente para perfeito funcionamento do sistema. Todas as instalações iniciais (dispositivos móveis e servidores) deverão ser realizadas pela CONTRATADA com acompanhamento da equipe de TI e não deverão interferir no perfeito funcionamento dos sistemas operacionais além dos aplicativos utilizados pela Autarquia.
- 9.4 A CONTRATADA deverá realizar treinamentos periódicos semestrais acerca de novas funcionalidades e dúvidas dos participantes designados pela autarquia.
- 9.5 Todos os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências da Autarquia ou, por motivos de força maior, de forma remota, com agendamento prévio junto à equipe de TI do SEMAE

10. MANUTENÇÃO DO SISTEMA

- 10.1 Deverão ser implementadas todas as alterações possíveis e cabíveis de modo a atender as legislações no âmbito de todas as esferas (municipal, estadual e federal), assim como instruções do Tribunal de Contas, agências reguladoras e relatórios solicitados pelos usuários sem ônus ao SEMAE.
- 10.2 A customização e adequação dos módulos, se necessárias, deverão atender às especificações contidas nos termos de referências e não deverão onerar a Autarquia.
- 10.3 Novas funcionalidades, não decorrentes de legislações e não previstas no termo de referência, serão analisadas pela Comissão de Fiscalização do Contrato, devidamente nomeada, e, se aprovadas





DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

e julgadas pertinentes, deverão ser implementadas e custeadas através de aditamento do contrato.

10.4 Atualizações dos módulos deverão ser testadas e re-testadas antes da liberação para o ambiente de produção; deverão ser implementadas de modo que não afete o ambiente produtivo da autarquia de forma transparente para o usuário.

11. SUPORTE

11.1 A CONTRATADA deverá possuir ferramenta de *service desk* em ambiente web com controle de acesso, permitindo registro e consulta das ocorrências para sua devida solução, além de linha telefônica exclusiva para atendimento das ocorrências de forma alternativa e de solução de dúvidas diversas.

11.2 Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 4 (quatro) níveis de gravidade:

- a) Gravidade 4 - Parada total do sistema.
- b) Gravidade 3 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando.
- c) Gravidade 2 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade.
- d) Gravidade 1 - Erro detectado numa funcionalidade.

11.3 Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir em horas:

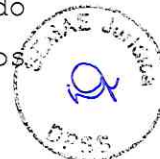
- a) Gravidade 4 - 02 (duas) horas.
- b) Gravidade 3 - 06 (seis) horas (úteis).
- c) Gravidade 2 - 12 (doze) horas (úteis).
- d) Gravidade 1 - 36 (trinta e seis) horas (úteis).

11.4 Para demais fins (ajustes cadastrais, relatórios, etc.) os chamados deverão ser atendidos num prazo máximo de 72 horas (úteis).



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 11.5** Serão designados pelo SEMAE usuários responsáveis pelos respectivos módulos, os quais deverão ter acesso à ferramenta de service desk apenas para reportar erros; novas implementações deverão ser registradas apenas pela equipe de TI que deverá ter o devido acesso para tal registro.
- 11.6** A Autarquia deverá disponibilizar acesso de forma remota para a CONTRATADA, permitindo consultar e diagnosticar possíveis problemas no ambiente; todos os testes deverão ser efetuados no ambiente da contratada, que poderá gerar carga de dados para simulação fora do ambiente; toda e qualquer alteração na base de dados (DML e/ou DDL) deverá ser reportada previamente à equipe de TI da autarquia.
- 11.7** A CONTRATADA deverá realizar visitas técnicas programadas ou quando necessárias em razão de não solução quando do suporte técnico.
- 11.8** A CONTRATADA deverá designar consultores para visitas mensais junto aos usuários responsáveis pelos módulos, que irão responder questões pertinentes à pesquisa de satisfação de seus respectivos módulos; deverão ser fornecidas cópias de todas as pesquisas realizadas devidamente assinadas pelo consultor e usuário responsável à equipe de TI que, de posse dos resultados, irá tomar as devidas providências se necessárias.
- 11.9** A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias para qualquer tipo de integração e/ou transição de equipamentos e/ou sistemas durante e após a vigência do contrato de forma que não prejudique a continuidade dos serviços da autarquia, num prazo máximo de até 90 (noventa) dias após o encerramento do contrato.
- 11.10** Deverão ser informados todos os meios de contato (telefone fixo, celular, e-mail, etc.) para pronto atendimento quando solicitado, inclusive finais de semana, feriados e horários excepcionais em regime de plantão.



12. CONSIDERAÇÕES GERAIS

12.1 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O contrato terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses e poderá ser prorrogado nos termos da Lei n.º 8.666/93.

12.2 DA VISITA TÉCNICA

Caso julgue necessária, será permitida visita técnica para a verificação das condições do ambiente e eliminar eventuais dúvidas para os interessados em participar da licitação.

O SEMAE expedirá "Declaração de Visita Técnica", conforme anexo I deste termo, o qual deverá integrar o envelope de documentos de habilitação.

Para obter informações e agendamento para a visita técnica, a licitante deverá entrar em contato com José Odivaldo Chitolina Junior ou Clayton Luis Ramos da Silva, ambos da Divisão de Tecnologia da Informação, SEMAE – Piracicaba, através do fone (19) 3403 9686.

Caso não julgue necessária a visita técnica, os interessados deverão emitir e apresentar junto ao envelope de documentos de habilitação a "Declaração de Não Participação da Visita Técnica", conforme anexo II deste termo, devidamente assinada pelo responsável técnico e o proprietário da empresa, onde conste seu total conhecimento e conformidade com as condições e local de prestação dos SERVIÇOS, confirmando não ter participado da visita técnica por não necessitar de nenhuma outra informação complementar para elaboração da sua proposta, além das constantes neste termo.

12.3 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

As empresas participantes deverão apresentar os seguintes documentos:

12.3.1 Atestado de capacidade técnica que comprove o correto cumprimento das obrigações contratuais consistente na cessão de sistema informatizado, por período contratual de no mínimo 12 (doze) meses, junto a órgãos/empresas de saneamento, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo em seu corpo a razão social, endereço completo e CNPJ/MF da empresa fornecedora do atestado bem como a data, assinatura e identificação do assinante.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 12.3.2 Se o atestado for emitido por pessoa jurídica de Direito Público, o CNPJ/MF não é obrigatório.
- 12.3.3 Indicação, através de declaração, do pessoal técnico adequado para a realização do objeto da licitação.
- 12.3.4 Após a assinatura do contrato deverá ser indicado, através de declaração, a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos. A ordem de serviço somente será emitida após a entrega da referida declaração.
- 12.3.5 Indicação, através de declaração, das instalações e do aparelhamento técnico adequado e disponível para a realização do objeto da licitação.

12.4 SUBCONTRATAÇÃO

Não serão permitidas subcontratações.

12.5 DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 12.5.1 Designar profissionais com as qualificações necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE.
- 12.5.2 Caberá a CONTRATADA disponibilizar para seus profissionais, a seu encargo, as estações de trabalho providas dos softwares necessários ao desempenho de suas atividades.
- 12.5.3 Caso necessário, serão exigidas adequações das estações de trabalho nos padrões de segurança definidos pela TI do SEMAE; todos os softwares utilizados nestes equipamentos deverão estar devidamente licenciados.
- 12.5.4 Aceitar que a CONTRATANTE poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas neste termo de referência e/ou instrumentos que o integram.
- 12.5.5 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados.



[Handwritten signature]



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 12.5.6 A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.
- 12.5.7 Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 12.5.8 Realizar as integrações do(s) módulo(s) sob sua responsabilidade com outros módulos, de acordo com a necessidade das área de negócio do SEMAE.
- 12.5.9 Estar totalmente aderente ao que rege a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) em todos os quesitos relacionados com a solução a ser fornecida.

12.6 DA GESTÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá indicar um preposto técnico para a gestão dos serviços. O preposto, além de possuir os conhecimentos e capacidade profissional necessários, deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados:

- O preposto, não poderá executar efetivamente nenhuma das atividades contempladas nos itens, cabendo somente pelas atividades de gestão da equipe e relacionamento com a CONTRATADA.
- O preposto deverá prestar apoio técnico aos componentes da equipe da CONTRATADA.
- Sempre que solicitado pelo SEMAE, o preposto deverá fazer visitas visando garantir o fiel cumprimento do objeto contratado.
- O preposto deverá estar à disposição do SEMAE, ou equipe técnica, nos dias úteis, no horário comercial para orientar em dúvidas relacionadas aos serviços.

12.7 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O faturamento referente à prestação de serviços decorrentes da execução do contrato deverá ser realizado mensalmente, em **parcelas iguais e consecutivas de acordo com cada fase do projeto**, a partir da ordem de serviço inicial, desde que sejam cumpridos os prazos informados neste termo. Custos de implantação deverão ser faturados na respectiva fase (de implantação), não podendo ultrapassar a porcentagem de 30% (trinta por cento) do valor total contratual, logo suporte e manutenção deverão ser faturados em fase subsequente, junto dos custos de cessão de uso, no limite de até 10% (dez por cento) do valor total contratual, até o final do contrato.

12.8 DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

Será nomeada Comissão Especial para gestão e fiscalização do contrato.

12.9 DA GARANTIA

A garantia de suporte técnico, de atualizações de versões, de manutenção corretiva e adequações à legislação (federal, estadual e municipal) vigente terá validade durante o prazo de vigência do contrato. As atualizações e versões dos sistemas contendo alterações legais deverão ser disponibilizadas dentro do prazo de implantação das novas exigências legais.

12.10 DA DOCUMENTAÇÃO

Na fase de treinamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação e manuais dos sistemas para usuários em formato de mídia digital, no idioma português (pt-br) e em formatos padrões de arquivos: pdf, doc, HTML, etc.

12.11 DA DENOMINAÇÃO DOS MÓDULOS UTILIZADA NO TERMO DE REFERÊNCIA

A denominação dos módulos do sistema, utilizada neste Termo de Referência, teve como objetivo servir apenas como parâmetro, podendo as empresas apresentarem diferentes titularidades, desde que atendam as funcionalidades mínimas constantes neste Termo.





SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

12.12 DO ATENDIMENTO AO QUE PRECONIZA A LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

Os serviços contratados deverão atender a conformidade do que a Lei em questão (nº 13.709/2018) rege, através de funcionalidades necessárias, além de atender aspectos técnicos de segurança e proteção dos dados.


JOSÉ ODIVALDO CHITOLINA JUNIOR
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I





SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

LOCAL E DATA

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

REF.: CONCORRÊNCIA N° ____/____

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) ESPECIALIZADA(S) PARA CESSÃO DE USO DE SISTEMA(S) INFORMATIZADO(S) DURANTE VIGÊNCIA CONTRATUAL

Declaramos que a empresa _____,
inscrita no CNPJ n° _____, por intermédio de
seu representante legal, o(a) Sr(a) _____,
portador(a) da Carteira de Identidade n° _____ e do
CPF n° _____, participou da visita técnica sobre o
objeto da CONCORRÊNCIA acima citada, oportunidade em que tomou
conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou
indiretamente na execução dos serviços e nos seus respectivos
preços unitários.

Declaramos ainda que, esta empresa recebeu todos os documentos e de
que tomou conhecimento de todas as informações e das condições
locais para o cumprimento das obrigações objeto desta CONCORRÊNCIA.

Nome e assinatura do responsável
Divisão de Tecnologia da Informação



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO II



Handwritten signature in blue ink.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO PARTICIPAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

LOCAL E DATA

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

REF.: CONCORRÊNCIA N° ____/____

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) ESPECIALIZADA(S) PARA CESSÃO DE USO DE SISTEMA(S) INFORMATIZADO(S) DURANTE VIGÊNCIA CONTRATUAL

Em atendimento à determinação do termo de referência da CONCORRÊNCIA acima citada, subitem 13.2, declaramos não ter participado da visita técnica por não necessitarmos de nenhuma outra informação complementar para elaboração de nossa proposta, além das constantes do processo licitatório, confirmando total conhecimento de todas as fases do empreendimento a ser executado. Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa