

ANEXO I

CARACTERIZAÇÃO GERAL

DOS SISTEMAS

E

DESCRIÇÃO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO

INTEGRADA

Caracterização geral do Sistema e descrição das exigências mínimas da solução

- Caracterização Geral do Sistema

O sistema a ser fornecido pode ser composto por módulos desde que atenda aos requisitos de funcionalidades, que estejam no mesmo ambiente tecnológico conforme descrito neste anexo e que seja fornecido por um único proponente. Em quaisquer dos casos os módulos devem ser integrados entre si e trocarem informações conforme solicitado neste instrumento.

1. Ambiente Tecnológico

Deverão ser executados no ambiente tecnológico da informação usado, e planejado, pela Prefeitura Municipal, conforme aqui descrito, ao qual estarão perfeitamente compatibilizados, ainda que condicionados à instalação, pelo adjudicatário, de software básico complementar:

- 1.1.1. O sistema operacional será o MS Windows 2003 Server como servidor de Banco de dados e nas estações clientes (Microsoft Windows XP, Windows 7 Professional (32 e 64 bit)) padrão tecnológico adotado pela Prefeitura Municipal;
- 1.1.2. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados usado nas instalações é o MS-SQL 2005;
- 1.1.3. A comunicação entre os servidores e estações utilizará o protocolo TCP/IP;
- 1.1.4. O software básico complementar necessário à perfeita execução dos sistemas ofertados no ambiente descrito deverá ser relacionado pela licitante, que deverá também especificar o número de licenças necessárias à sua completa operação.
- 1.1.5. O processo de Instalação dos Módulos do Sistema deverá ser efetuado de forma padronizada e parametrizada, preferencialmente, através de aplicações, evitando que os usuários tenham que efetuar procedimentos manuais para instalação dos mesmos e configuração de ambiente. Todo o processo de criação e configuração dos parâmetros de acesso ao banco de dados, deverão estar embutidos nas aplicações.
- 1.1.6 Todos os softwares componentes devem permitir, sem comprometer a integridade do Sistema proposto, a sua adaptação às necessidades da contratante, por meio de parametrizações e/ou customizações.

1.2. Recuperação de Falhas e Segurança de Dados

- 1.2.1. A recuperação de falhas deverá ser, na medida do possível, automática, ocorrendo de forma transparente ao usuário. O sistema deverá conter mecanismos de proteção que impeçam a perda de transações já efetivadas pelo usuário.
- 1.2.2. O sistema deverá permitir a realização de *backups* dos dados de forma *on-line* (com o banco de dados em utilização).
- 1.2.3. As transações no sistema, preferencialmente, devem ficar registradas permanentemente com a indicação do usuário, data, hora exata, hostname e endereço IP, informação da situação antes e depois, para eventuais necessidades de auditoria posterior.

- 1.2.4. As regras de Integridade dos Dados devem estar alojadas no Servidor de Banco de Dados e não nas aplicações – Front-End, de tal forma que um usuário que acesse o Banco de Dados por outras vias não o torne inconsistente.
- 1.2.5. Em caso de falha operacional ou lógica, o sistema deverá recuperar-se automaticamente, sem intervenção de operador, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento completado antes da falha.

1.3. Caracterização Operacional

1.3.1. Transacional

- 1.3.1.1. Deverá operar por transações (ou formulários ‘on-line’) que, especializadamente, executam ou registram as atividades administrativas básicas. Os dados recolhidos em uma transação deverão ficar imediatamente disponíveis em toda a rede, em um servidor central. Isto significa que cada dado deverá ser recolhido uma única vez, diretamente no órgão onde é gerado. As tarefas deverão ser compostas por telas gráficas específicas. Os dados transcritos pelos usuários deverão ser imediatamente validados e o efeito da transação deverá ser imediato.
- 1.3.1.2. O sistema deverá permitir a sua total operabilidade com ou sem uso do mouse. (habilitação das teclas “enter”, “tab” e “hot-keys”)
- 1.3.1.3. Deverá ser um sistema multi-usuário, com controle de execução de atividades básicas, integrado, ‘on-line’. Deverá participar diretamente da execução destas atividades, através de estações cliente e impressoras remotas, instaladas diretamente nos locais onde estas atividades se processam. Deverá recolher automaticamente os dados relativos a cada uma das operações realizadas e produzir localmente toda a documentação necessária.
- 1.3.1.4. O sistema deverá ter o recurso, através de parametrização das opções CRUD, de não permitir que seja eliminada nenhuma transação já concretizada. Caso seja necessária uma retificação de qualquer informação, preferencialmente, esta deverá ser estornada para que fique registrada permanentemente.

1.3.2. Segurança de Acesso e Rastreabilidade

- 1.3.2.1. As tarefas deverão ser acessíveis somente a usuários autorizados especificamente a cada uma delas. O sistema deve contar com um catálogo de perfis de usuários que definam padrões de acesso específicos por grupos de usuários. Para cada tarefa autorizada, o administrador de segurança deverá poder especificar o nível do acesso (somente consulta ou também atualização dos dados).
- 1.3.2.2. As autorizações ou desautorizações, por usuário, grupo ou tarefa, deverão ser

dinâmicas e ter efeito imediato.

- 1.3.2.3. O acesso aos dados deve poder também ser limitado para um determinado setor do organograma, de forma que usuários de setores que descentralizam o controle de recursos não visualizem ou possam alterar dados de outros setores.
- 1.3.2.4. As principais operações efetuadas nos dados deverão ser logadas (deve-se registrar histórico), de forma a possibilitar auditorias futuras.
- 1.3.2.5. Quanto ao acesso aos dados, o gerenciador deverá oferecer mecanismos de segurança que impeçam usuários não autorizados de efetuar consultas ou alterações em alguns dados de forma seletiva.

1.3.3. Documentação ‘On-line’

- 1.3.3.1. Deverá incorporar documentação ‘on-line’ sobre o modo de operação de cada uma das tarefas. Esta documentação deverá conter tópicos remissivos para detalhamento de um determinado assunto. A consulta deverá ser feita por capítulos ou por palavras chaves que remetem a um determinado trecho da documentação.
- 1.3.3.2. Além disto, deverá ser possível navegar para a documentação diretamente da aplicação final segundo o tópico que possuir o foco (do mouse ou cursor). Esta documentação, sensível a contexto, deverá permitir uma fácil consulta a partir dos formulários e tarefas do sistema.
- 1.3.3.3. A documentação especificada nos itens “1.3.3.1” e “1.3.3.2” deste anexo poderá ser entregue no prazo considerado como “Desejável a Médio Prazo”, ou seja, 8 (oito) meses, da data da assinatura do Contrato.

1.3.4. Interface Gráfica

- 1.3.4.1. Para melhorar a assimilação inicial de usuários novatos, as telas das tarefas deverão fornecer ajuda automática ao usuário na medida em que ele navega pelos campos do formulário, sem necessidade de se recorrer ao ‘Help on-line’.
- 1.3.4.2. A aparência das telas deverá seguir o padrão do ambiente gráfico Windows (Microsoft).

1.4. Documentação

- 1.4.1. Permitir documentar as alterações ou parametrizações realizadas no Sistema Proposto de forma homogênea e coerente com a documentação original dos sistemas.

- 1.4.2. Implementar controles de alterações e de versões dos objetos do Sistema Proposto.
- 1.4.3. Permitir completo reaproveitamento das parametrizações efetuadas na implantação de novas versões dos softwares.
- 1.4.4. Fornecer juntamente com a Proposta Técnica em meio magnético à seguinte documentação:
 - 1.4.1.1 Manual do usuário, que permita uma utilização adequada dos softwares licitados, por técnicos e usuários da CONTRATANTE;
 - 1.4.1.2 Modelo de dados (Modelo Entidade Relacionamento);
 - 1.4.1.3 Dicionário de Dados, com as definições sobre Entidades, Atributos, Relacionamentos e Domínios;

1.5. Requisitos Gerais exigidos para o Sistema Aplicativo

- 1.5.1. Todo o processo de levantamento de requisitos e análise, durante o processo de customização, deverá ser feito em conjunto com os funcionários deste Município, incluindo os técnicos do Departamento de Informática, para todos os itens a serem adaptados pelo licitante.
- 1.5.2. Providenciar a conversão dos dados existentes para os formatos exigidos pelos sistemas licitados. Isto requer o efetivo envolvimento do licitante para adaptação do formato dos dados a serem convertidos e seus relacionamentos.
- 1.5.3. Executar os serviços de migração dos dados existentes nos atuais cadastros e tabelas dos sistemas licitados, utilizando os meios disponíveis no Município. O Município fornecerá os arquivos dos dados em formato “txt” para migração, com os respectivos *layouts*.
- 1.5.4. A contratada deverá disponibilizar o suporte na sede do Município:
 - a) Durante todo o processo de levantamento para customização e na implantação;
 - b) Durante a implantação no tocante ao ambiente operacional de produção;
 - c) Na primeira execução de rotinas de cada sistema durante o período de vigência do contrato.
- 1.5.5. Os relatórios deverão permitir a inclusão do brasão do Município.
- 1.5.6. Deverá acompanhar os módulos dos sistemas, objeto deste contrato, uma ferramenta para elaboração de relatórios a ser disponibilizada aos usuários, para confecção rápida de relatórios personalizados.
- 1.5.7. Permitir a visualização dos relatórios em tela, bem como possibilitar que sejam gravados em disco, em formatos como HTML, PDF, DOC, XLS, TXT, PDF ou

outros, que permitam ser visualizados posteriormente ou impressos, além de permitir a seleção e configuração da impressora local ou de rede disponível.

2. Metodologia

2.1. A Contratada deverá:

- 2.1.1 Apresentar a metodologia a ser adotada para a implantação dos Softwares, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos.
- 2.1.2 Descrever as ferramentas utilizadas em cada fase da metodologia, possibilitando ganho de produtividade nos trabalhos de implantação.
- 2.1.3 Demonstrar a compatibilidade da metodologia com o software a ser implementado, apresentando ferramentas que direcionem as atividades de configuração.
- 2.1.4 Descrever os métodos utilizados para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados.
- 2.1.5 Apresentar as ferramentas e padrões utilizados na documentação técnica e funcional das configurações.
- 2.1.6 Apresentar os métodos de controle de qualidade a serem utilizados em cada fase do projeto.
- 2.1.7 Todas as atividades componentes das metodologias a serem adotadas devem ser descritas em língua portuguesa, assim como todos os demais elementos.

3. Treinamento

- 3.1. A contratada deverá apresentar o Plano de Treinamento para a Equipe de Implantação, abrangendo os níveis técnico e funcional.
- 3.2. Deverá apresentar o Plano de Treinamento para os Usuários Finais, abrangendo os níveis funcional e gerencial.
- 3.3. Os Planos de Treinamento devem conter os seguintes requisitos mínimos:
 - Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
 - Público alvo;
 - Conteúdo programático;
 - Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica, etc.;
 - Carga horária de cada módulo do treinamento;
 - Processo de avaliação de aprendizado;
 - Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos, etc.)
- 3.4. O treinamento para o nível técnico deve abranger os seguintes módulos:
 - Suporte aos Sistemas ofertados, nos aspectos relacionados ao gerador de relatórios e

linguagem em que estes foram desenvolvidos, permitindo que a equipe técnica da Prefeitura Municipal possa efetuar *checklist* de problemas ocorridos antes da abertura de chamado para suporte do proponente;

3.5. As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo que cada turma não poderá ter mais de 12 (doze) participantes.

3.6. Apresentar proposta para a realização dos treinamentos, considerando que:

3.6.1 Caberá à CONTRATANTE o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos;

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

3.6.3 O período será de acordo com o descrito no ANEXO IV – Cronograma Físico financeiro;

3.6.4 As turmas admissíveis por curso serão:

- matutino (8:00h às 11:00h)
- vespertino (13:30h às 17:00)
- integral (8:00h às 11:00 e 13:30 às 17:00)

3.6.5 Os equipamentos disponíveis serão no mínimo de um microcomputador para cada dois participantes, fornecidos pela CONTRATANTE;

3.6.6 Deverá haver disponibilidade de uma impressora, na sala de treinamento, para testes de relatórios;

3.6.7 As instalações terão iluminação compatível e refrigeração fornecido pela CONTRATANTE;

3.6.8 Será fornecido Certificado de Participação aos participantes que tiverem comparecido a mais de 70% das atividades de cada curso;

3.6.9 As despesas de envio de servidores da Prefeitura Municipal para treinamento fora do município, tais como: transporte, hospedagem e alimentação, deverão correr por conta da CONTRATANTE.

3.7 A realização do treinamento deverá obedecer as seguintes condições:

3.7.1 As datas para início de cada módulo deverão obedecer ao estipulado no Cronograma de Implantação;

3.7.2 O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português, sendo o material impresso, um por participante;

3.7.3 Todo material necessário à realização e ao acompanhamento do curso, a saber: bloco de papel, caneta, material didático, entre outros, deverá ser fornecido pela CONTRATADA na época do treinamento;

3.7.4 O curso de utilização e operação dos softwares licitados será:

- Mínimo de 4 (quatro) horas por turma;
- Mínimo de 05 (cinco) participantes (turmas de, no máximo, 12 participantes);
- Para formação de técnicos sobre a utilização das funções dos sistemas;

3.7.5 O curso de administração e suporte das aplicações dos Sistemas serão:

- Mínimo de 20 horas por turma;
- Mínimo de 03 (três) participantes;
- Para capacitação do perfeito conhecimento da aplicação, principalmente na sua parametrização e nos recursos oferecidos por funções.

3.8 Garantir (por meio de Termo de Compromisso) que apresentará, à época do treinamento, o currículo de cada instrutor, para análise e aprovação prévia da CONTRATANTE.

3.9 Garantir (por meio de Termo de Compromisso) que apresentará, à época do treinamento, uma cópia de material didático, para análise e aprovação prévia da CONTRATANTE.

3.10 A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.

3.11 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no programa de treinamento, incluindo recursos, instrutores, conteúdo, etc.

4. Suporte

4.1. As solicitações de atendimento por parte do cliente deverão ser protocoladas junto ao fornecedor contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema, o nível de prioridade para o atendimento desta solicitação e uma numeração de controle. Para cada problema uma única solicitação deverá ser protocolada, com possibilidade de utilização de formulários via *browser* na internet.

4.2. Deverá ser garantido o atendimento, em português, para pedidos de suporte no horário das 08:00 h às 18:00 h, de segundas às sextas feiras.

4.3. No caso de parada de sistema produtivo o atendimento de suporte deverá estar garantido nas 24 horas do dia.

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

4.5. A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente o sistema do cliente de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da empresa fornecedora do sistema.

4.6. Ferramentas que possibilitem a monitoração, e correção se necessário, do

desempenho, em termos de utilização e tempos de resposta para os usuários, do sistema deverão fazer parte do contrato de manutenção e suporte.

- 4.7. A segurança dos arquivos relacionados com o Software é de responsabilidade de quem opera o Software. A CONTRATADA não se responsabiliza por erros decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia do CONTRATANTE, seus empregados ou prepostos na sua utilização, assim como problemas provenientes de “caso fortuito” ou “força maior”, contemplados pelo art. 393 do Novo Código Civil Brasileiro. A má utilização das técnicas operacionais de trabalho, como operações indevidas de “BACKUPS” (anormalidade nos meios magnéticos - utilização de mídias defeituosas), ou que possam gerar resultados equivocados, ou, ainda, danos causados por “vírus” de computador, são de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

5.Manutenção

- 5.1. O contrato de manutenção deverá prever as condições para a atualização de versões dos softwares licitados, assim como a correção, eletrônica e/ou manual, de erros/falhas de programação das versões em uso para garantir a operacionalidade dos mesmos nas funcionalidades descritas anteriormente, mantendo as parametrizações e customizações já efetuadas.

6.Vistoria

- 6.1.Os licitantes deverão realizar visita técnica obrigatoriamente para conhecerem o ambiente tecnológico da Prefeitura, conforme descrito neste anexo. A Prefeitura disponibilizará, em visita guiada, as informações necessárias para tanto. Deverá acompanhar os módulos dos sistemas, uma ferramenta para elaboração de relatórios a ser disponibilizada aos usuários, para confecção rápida de relatórios personalizados.

Especificações Funcionais Mínimas Do Sistema De Arrecadação De Água E Esgoto

Objetivo: O sistema de arrecadação de água e esgoto deve ser adaptável para utilização pelo SAEB de maneira autônoma, possibilitando a atualização e manutenção de seu cadastro de ligações. Tendo como objetivo principal racionalizar o uso de recursos na administração.

1- CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SISTEMA

ITEM	Requerimento
1.1	Login para cada usuário do sistema, definindo o módulo, rotina ou programa, devendo evitar que usuários não autorizados modifiquem informações não pertinentes ao mesmo;
1.2	Menu de execução que seja totalmente configurável pelo usuário e com sistema de senhas por usuário, permitindo estabelecer tarefas específicas aos usuários e bloqueios para os não autorizados;
1.3	Possibilitar guardar os históricos das alterações efetuadas para consultas: nos débitos e nos cadastros de ligações, serviços diversos, leituras e consumos, hidrômetros, com dados de usuário que efetuou, data e hora, ou seja, ter log com as operações que o usuário efetuou;
1.4	O sistema deverá permitir o atendimento aos contribuintes, totalmente informatizado e integrado com os sistemas de manutenção e serviços, faturamento, arrecadação e cobrança e informações gerenciais.
1.5	O sistema deverá apresentar condições de registro das solicitações de serviços realizadas pelo sistema de atendimento a clientes (personalizado e/ou telefônico), permitindo a emissão da ordem de serviço e a baixa dos dados dos serviços executados em campo pelo setor operacional do SAEB.

1.6	O processo de informatização deverá acompanhar a solicitação do serviço, desde o atendimento personalizado ou telefônico até a programação, emissão e baixa das ordens de serviços executados e a geração dos relatórios operacionais e gerenciais.
1.7	Análise de leituras e consumos, de no mínimo dos últimos 36 meses.
1.8	Demonstrativos de pagamentos, de no mínimo dos últimos 36 meses.
1.9	Localização e identificação dos clientes, pelos seguintes meios: pelo código da conta, código ou nome logradouro e número do imóvel no cadastro do SAEB, por nome, número do hidrômetro do proprietário.
1.10	Demonstrativo geral de débitos pendentes.
1.11	Realização de parcelamento de contas de água, esgotos e serviços, conforme norma específica.
1.12	O sistema deverá permitir a inserção/manutenção/consulta de, no mínimo, os seguintes parâmetros: Tabela de tarifas de Água e Esgoto do SAEB, Tabela de tipos de serviços prestados pelo SAEB, Tabela de código de ocorrências de leitura, Tabela de código dos bancos arrecadadores de contas do SAEB, Tabela de Calendário.
1.13	Cobrança em conta de água de valores provenientes de prestação de serviços efetuados pelo SAEB, que devem ser parcelados para lançar nas contas futuras;
1.14	Emissão de segunda via da conta e relação de débitos em aberto;
1.15	Permitir modificar as faturas pendentes: por leitura ou consumo; Por alteração nos dados cadastrais Com seus respectivos motivos
1.16	Geração de arquivo texto preparado para impressão das faturas a laser a ser executada por terceiros;
1.17	Tratamento dos arquivos padrões da FEBRABAN, tais como: - Geração de arquivo para débito automático; - Recebimento dos arquivos de retorno do débito automático.
1.18	Atualização de informações pertinentes ao banco (número de banco, agência e conta corrente) a partir dos arquivos de retorno do banco.
1.19	Controlar o corte com digitação de corte/re-ligação de água. E manter todo histórico de corte a pedido, falta pagamento e das religações.
1.20	Controlar negociação de prazos para pagamentos de contas com emissão de termo de acordo.
1.21	Possibilidade de fazer a cobrança em conta futura de valores pagos a menor, por motivo de pagamento após o vencimento sem multas ou juros ou por pagamento em terminais de auto-atendimento que só aceitam um valor fixo.
1.22	Integrar com a Contabilidade, contendo a classificação contábil de cada receita, permitindo a exportação deste arquivo em meio magnético ou impressão de relatórios.
1.23	Permitir ao usuário, fazer inclusão de novas características de imóvel, ligação ou hidrômetro para serem utilizados como informativo ou parâmetros utilizados no cálculo das tarifas.
1.24	Possui parâmetros para cálculo mensal do excesso de consumo, preços de água, preços de coleta de esgoto por percentual ou valor, preço para cálculo por área construída, desconto em consumo, preços para consumo fixo sem hidrômetro, preços para coleta de esgoto, todos por categoria econômica.
1.25	Possuir parâmetro para emissões das faturas de água e esgoto em tamanho A4 ou A5.
1.26	Categorias econômicas: Residencial Popular, Residencial Não Popular, Comercial, Comercial Livre, Industrial, Pública e Construção Civil, além de mais categorias livres controladas pelo usuário.
1.27	Dispõe de um cadastro de ligações com informações que deverá ser acessado pelos usuários autorizados, permitindo pesquisas por código, código do contribuinte proprietário, código do contribuinte usuário, endereço da ligação, endereço de entrega,

	CNPJ ou CPF, número do hidrômetro, e inscrição, os nomes de contribuintes devem existir no cadastro único de contribuintes.
1.28	Dispõe de cadastros de Tipos de logradouros, Logradouros, Bairros, Cidades, Estado e CEP;
1.29	Dispõe de um cadastro de lançamentos contendo descrição e informações relevantes as formas de cobrança adotadas por Lei, com o apontamento dos tributos contidos em cada lançamento.
1.30	Dispõe de cadastro único de contribuintes para que não exista duplicidade de informações cadastrais, permitindo o cadastro por CPF ou CNPJ, contendo no mínimo CPF ou CNPJ, nome, tipo de documento, número de documento e endereço completo.
1.31	Dispõe de um cadastro de cotação de moedas por data.
1.32	Possui funcionalidade para cadastrar diferentes taxas de juros, multa e índices para atualização monetária para diferentes tipos de lançamentos para atender a legislação.
1.33	Dispõe de um cadastro para os dados de análises química e bacteriológica da água, por mês e área de abastecimento.
1.34	Dispõe de recurso que permita editoração livre de textos para emissão de documentos.
1.35	Possibilita determinar vencimentos com variação por grupo/setor, ou banco de débito automático, ou ainda informar individualmente nas ligações os vencimentos especiais à escolha do consumidor, conforme determina a lei;
1.36	Possui controle do calendário para os recebimentos em dias úteis ou sábados, domingos e feriados, permitindo assim a não cobrança de multas e juros se o pagamento for efetuado até o próximo dia útil.
1.37	Mantém todo o histórico de leituras efetuadas com os dados de consumo, datas, ocorrências de leitura e de imóvel, leiturista e situação de crítica e as médias de consumo; Possibilita configurar as ocorrências de leitura para lançar leitura ou consumo automaticamente.
1.38	Geração de arquivos texto para uso em coletores de leituras ou palm-top e importação das leituras coletadas para o sistema.
1.39	Emite tarifas a laser com códigos de barras no formato de convênio ou ficha de compensação (CNAB), gerados de forma geral, por faixa de endereço de ligação ou individual, devendo ainda ser classificada por endereço de ligação, por endereço de entrega do aviso, por ordem alfabética (por nome do consumidor).
1.40	Permite exportação de arquivos texto de leituras e consumos, débitos, ligações, logradouros, bairros, recebimentos por tributo, entre outros, possibilitando assim uma integração com outros aplicativos, como editores de texto, planilhas de cálculos e browser's, ou para aplicativos de geo-processamento.
1.41	Controla a hidrometria com atualizações de históricos de manutenções em hidrômetros e as substituições efetuadas.
1.42	Possibilita a devolução de valores pagos indevidamente pelo contribuinte, abatendo nas contas futuras, mantendo um histórico das devoluções efetuadas, com registro do usuário que lançou.
1.43	Permite pesquisar informações de remessa e retorno de débito automático bancário de uma ligação.
1.44	Possibilita a alteração de leitura, recálculo e emissão da 2ª via de uma fatura de água e esgoto.

2- ATENDIMENTO A CLIENTE

ITEM	Requerimento
------	--------------

2.1	Manutenção e atualização dos dados a serem processados pelo próprio Departamento, dotando de um cadastro de ligações com informações que deverá ser acessado pelos usuários autorizados, pelo código, por pesquisa por nome, endereço da ligação, endereço de entrega, número do hidrômetro e inscrição.
2.2	Possui pesquisa de débitos que poderá ser acessada pelos principais dados do cadastro de ligação, como código, inscrição, nome ou código reduzido do contribuinte, fornecendo a posição atual dos débitos. Os débitos devem ser apresentados com os cálculos atuais de juros, multa e correção monetária. Esta pesquisa deve permitir a seleção de um ou mais débitos para emissão de um extrato de débitos ou documento de arrecadação que deverá ser pago pelo contribuinte em uma instituição financeira conveniada.
2.3	Possibilidade de isenções de multas, juros e ou correção monetária.
2.4	Efetuar re-parcelamentos de débitos inscritos em dívida ativa, emissão do Termo de Confissão de Dívida e carnê de cobrança.
2.5	Possibilitar o cancelamento do re-parcelamento e termo de confissão da dívida.
2.6	Possibilitar a compensação dos valores pagos, (retornando a posição original) por não atendimento as exigências do termo de confissão ou outros motivos aferidos pela administração.
2.7	Permite que sejam incluídas alíquotas de descontos para multas, juros e correção, por vencimentos ou geral, para determinados débitos de acordo com a legislação do município.
2.8	Emite certidão positiva, negativa e positiva com efeito de negativa.
2.9	Possibilita o controle do atendimento ao público, conforme o tipo de solicitação feita pelo contribuinte, para apresentar um resumo de atendimento diário e por tipo de solicitação.
2.10	Permite pesquisas de dados cadastrais e dos históricos de imóvel, ligação, hidrômetros e leituras.
2.11	Permite pesquisa em tela e em relatório os preços de água e esgoto informando por m3 de água, mês/ano referência, categoria e quantidade de economias.
2.12	Permite pesquisa em tela e em relatório as últimas leituras e consumos de uma ligação, constando a data da leitura, leitura atual, consumo e ocorrência de leitura.
2.13	Efetua parcelamentos de débitos inscritos em dívida ativa, possibilitando ainda, a unificação dos débitos de diversos contribuintes de todos os lançamentos em um único parcelamento, simplificando assim a emissão do Termo de Confissão de Dívida. Permite que o lançamento possa ser feito nas faturas de água e esgoto ou em carnê para pagamento separado.
2.14	Possibilitar o cancelamento do parcelamento e do termo de confissão da dívida.
2.15	Possibilita a compensação dos valores pagos, por ordem cronológica de vencimentos ou em todas as parcelas de origem, de um parcelamento, (retornando a posição original) por não atendimento as exigências do termo de confissão ou outros motivos aferidos pela administração. Permite que a compensação seja feita em ordem cronológica ou em todas as parcelas.
2.16	Permite cancelar o retorno do parcelamento, por motivo de desistência do contribuinte de fazer um novo parcelamento ou por erro operacional.

3- FATURAMENTO/ARRECADAÇÃO

ITEM	Requerimento
3.1	O sistema deverá estar apto para receber as leituras através de coletores (computadores portáteis), que permitirá o processamento e emissão simultânea da conta, bem como gerar as informações para os coletores.
3.2	O sistema deverá permitir a emissão do boletim de leituras, digitação da leitura dos

	hidrômetros, geração das inconsistências das leituras e alteração de leitura/consumo, emissão das contas de água.
3.3	O sistema deverá prover condições para manter o registro das informações de cada contribuinte, relativo a dados de cadastro, leituras, consumos e valores das contas, possibilitando também alteração em ciclos de faturamento e vencimentos das contas de água, esgoto e serviços;
3.4	O sistema 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.
3.5	O sistema deverá efetuar baixas de pagamentos através do processamento de arquivo de banco ou outras instituições arrecadadoras (layout padrão FEBRABAN ou CNAB) ou rotina de registro de baixa de pagamentos, permitindo a captura do código de barras via leitor óptico e digitação dos dados.
3.6	Consistência de baixas por lotes, banco e por data da receita.
3.7	Permite a emissão de relação das baixas efetuadas com todas as inconsistências encontradas (pagamentos divergentes dos valores lançados)
3.8	O sistema deverá estar preparado para manter registrado e atualizado 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.
3.9	O sistema deverá identificar de maneira seletiva os contribuintes inadimplentes, permitindo a emissão dos avisos de débitos, segundo critérios de seleção;
3.10	O sistema deverá propiciar condições para identificar os contribuintes devedores, por vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização do débito.
3.11	O sistema deverá 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.
3.12	O sistema deverá estar preparado para possibilitar os acertos de divergências de pagamentos realizados na rede arrecadadora e que por motivos de perdas de documentação não foram atualizados na Base de Dados.
3.13	O sistema deverá estar preparado para possibilitar a troca eletrônica de dados (EDI), entre o SAEB e os agentes arrecadadores (bancos), dos clientes com débito automático em conta.
3.14	Possui um cadastro de operadores de caixa responsáveis pelas baixas no sistema.
3.15	Permite digitação de receitas que não são geradas e controladas pelo sistema.
3.16	Possibilita a emissão da análise da receita e a geração de arquivo texto para integração com o sistema de Contabilidade. Nesse arquivo deve haver todos os recebimentos feitos pelo Departamento por ficha contábil.
3.17	Permite desfazer as baixas de um movimento ou desfazer uma baixa de uma única parcela.
3.18	Permite baixas de débitos por processo administrativo ou por motivo legal, onde deverá ficar registrada data, nome do usuário, processo e motivo.
3.19	Registra as informações de baixas: usuário que fez a baixa, tipo de baixa, data de pagamento, data do crédito, valor pago, banco e agência.

4- INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Nesta função o sistema deverá possibilitar a visualização de informações gerenciais, através de consulta em tela, geração de relatórios ou gráficos, que permitam traçar planos para uma melhor gestão.

ITEM	Requerimento
4.1	Resumo do Faturamento, total e por categorias, tipo de cobrança e faturamento, mensal e acumulado.
4.2	Arrecadação, mensal, acumulado.
4.3	Resumo da Receita, por grupos (setor) de faturamento e mês de referência.
4.4	Movimento bancário, por banco, por data.
4.5	Emissão de relatórios referentes a leituras e consumos, entre eles relação dos últimos consumos, ligações com consumo maior que a média, ligações com ocorrência de leitura ou com hidrômetro parado e totalização de consumos por setor.
4.6	Relação dos maiores devedores.
4.7	Relação de débitos re-parcelados.

5- DIVIDA ATIVA

ITEM	Requerimento
5.1	Emissão do livro de dívida ativa com geração automática da inscrição do usuário em débito, com páginas numeradas sequencialmente;
5.2	Emissão de carta de cobrança amigável.
5.3	Gerar ajuizamento de forma seletiva para as certidões de dívida ativa em débito.
5.4	Emissão relação dos ajuizados para o executivo fiscal.
5.5	Emissão de certidão de dívida ativa.
5.6	Emissão de petições.
5.7	Emissão de mandado.

6- RELATÓRIOS

ITEM	Requerimento
6.1	Etiquetas com dados do cadastro de ligações;
6.2	Cadastro de ligações, deve permite selecionar faixas de códigos, endereços de imóvel e entrega, inscrição, grupo, setor, nomes de usuário e proprietário, categoria, tipo de cobrança, faturamento, número de hidrômetro, data de instalação de hidrômetro e situação da ligação;
6.3	Emissão de relatório de crítica de leituras efetuadas que possibilita ao setor de leitura filtrar as incoerências, controlar os aumentos e diminuições bruscas de consumo, podendo ser classificado por endereço, inscrição de água ou roteiro de leitura;
6.4	Resumo do faturamento com informações de quantidade de tarifas, valores de água, esgoto e dos serviços por categoria e total geral;
6.5	Relatório de hidrômetros substituídos;
6.6	Últimas leituras e consumos;
6.7	Ligações com ocorrência de leitura;
6.8	Resumo de ligações por grupo e setor;
6.9	Totalização de consumos por grupo de setor;
6.10	Estatística do consumo faturado por faixas;
6.11	Relação para Corte;
6.12	Aviso de corte;
6.13	Demonstrativo de economias;
6.14	Boletim de leituras;
6.15	Leituras e consumos alterados;
6.16	Resumo de atendimento;

6.17	Roteiros de leitura;
6.18	Leitura e consumo por referência;
6.19	Totalização de consumo por bairro;
6.20	Ficha espelho do cadastro de ligação;
6.21	Débitos inscritos em Dívida Ativa por período;
6.22	Parcelamentos efetuados;
6.23	Ajuizamentos para suspensão por acordo de parcelamento de dívida;
6.24	Ajuizamentos para extinção por quitação da dívida;
6.25	Relação de parcelamentos retornados à origem com ajuizamento;
6.26	Relação de parcelamentos com parcelas em atraso e débito ajuizado;
6.27	Extrato individual de débitos e pagamentos por exercício por ligação;
6.28	Devedores analítico, deve apresentar os débitos com data de vencimento, valor original, multa, juros, correção, total, totalizar por exercício e por ligação;
6.29	Devedores sintético, deve apresentar por exercício a dívida da ligação com valor original, multa, juros, correção e total;
6.30	Relação arquivo de remessa débito automático com retorno;
6.31	Diferenças em baixas no movimento;
6.32	Resumo de arrecadação por tipo de tributo, por vencimento de um determinado período;
6.33	Relação arquivo de remessa débito automático com retorno;
6.34	Baixas por período – Analítico;
6.35	Baixas por período – Sintético;
6.36	Baixas contábeis por processo administrativo – Analítico;
6.37	Baixas contábeis por processo administrativo – Sintético;
6.38	Arrecadação por período – Analítico;
6.39	Arrecadação por período - Sintético;
6.40	Maiores devedores, permitindo seleção de faixa de valores, categoria, situação dos débitos (Ajuizados, Não Ajuizados ou Todos), débitos corrigidos ou não e quantidade de devedores;
6.41	Baixas por lote ou movimento;
6.42	Emissão de cartas com texto definido pelo usuário;
6.43	Prazos agendados;
6.44	Permite a elaboração de relatórios novos pelos usuários do sistema;
6.45	Taxa de Contribuição Espontânea a Santa Casa, por código, nome do logradouro e nº do imóvel, por proprietário, consumidor e nº hidrômetro.
6.46	Declaração de quitação anual de débito, conforme Lei Federal nº 12007/2009.
6.47	Relatório de poço, por código, nome do logradouro e nº do imóvel, por proprietário, consumidor e nº do hidrômetro.

7- INTERNET (WEB)

ITEM	Requerimento
7.1	O sistema deve viabilizar a realização de consultas a débitos pela internet, através de um link para a chamada do programa, adicionado ao site do órgão, e permitir emissão do documento de arrecadação e extrato de débitos.
7.2	Emissão da certidão negativa, inclusive com um controle de certificação, onde ficam registradas as certidões impressas pelo site.
7.3	Permitir consultas e emissão pela internet das últimas leituras e consumos, permitindo ao consumidor fazer um controle do seu consumo mensal, verificando datas de leituras e as ocorrências constatadas

	durante a leitura do hidrômetro.
7.4	Emissão de segunda via da conta de água pela internet, sem a necessidade do consumidor comparecer ao Departamento, evitando formação de filas e também desonerando o consumidor da cobrança da taxa de emissão de segunda via.

8- *TAXAS DIVERSAS*

ITEM	Requerimento
8.1	Este módulo possibilita ao Departamento a emissão de guias para recolhimento de Tarifas ou Taxas diversas que não são lançadas em conta de água e esgoto, possibilita ainda utilizar o mesmo cadastro de ligações de Água e Esgoto ou a partir do cadastro único de contribuinte.
8.2	Mantém um cadastro de preços públicos onde podem ser definidos os valores cobrados pelos serviços.