



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Rua Pio XII, 140 – Centro

CEP: 36540-000 - Senador Firmino-MG

CNPJ: 20.352.712/0001-87

TELEFAX: (32) 3536-1126

EMAIL: atendimento@saaesenadorfirmino.com.br

**TERMO DE REFERÊNCIA
SERVIÇOS INFORMÁTICA**

1. OBJETO

Constitui objeto do processo em epígrafe a contratação de serviços Locação de Sistema de Gestão Comercial com os seguintes desdobramentos:

- Locação, suporte e manutenção de Sistema de Gestão Comercial, compreendendo os módulos:

- Requerimentos;
- Contas e consumo;
- Atendimento ao público;
- Dívida ativa;
- Autoatendimento (via internet);
- Hospedagem de link;
- Pagamento via PIX/QR Code;
- Aplicativo mobile (IOS e Android) ;
- Controle de ETA;

- Especificação do Objeto Gerais:

O Sistema de Gestão Comercial, deverá atender às necessidades de automação do setor comercial da autarquia municipal de captação, tratamento e distribuição de água, e coleta, tratamento e emissão de esgoto, devendo se adequar perfeitamente às necessidades específicas do SAAE.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS:

- O Sistema de Gestão Comercial, deverá conter módulos de informação que podem ser instalados em conjunto ou em separados, deverá permitir a integração e compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos.
- Deverá ser desenvolvido em ambiente de interface gráfica compatível com o padrão Windows 10, 2000, Windows Server 2012 ou superior.
- Deverá utilizar recursos de impressão clássica do Windows, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta quando solicitados).



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Rua Pio XII, 140 – Centro

CEP: 36540-000 - Senador Firmino-MG

CNPJ: 20.352.712/0001-87

TELEFAX: (32) 3536-1126

EMAIL: atendimento@saaesenadorfirmino.com.br

- Deverá permitir sempre a visualização em tela documentos antes de sua impressão, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a listagem em quantas cópias se fizerem necessário.
- Deverá fornecer mecanismos e/ou função de cópia de segurança (“backup”) para que a empresa contratante possa elaborar políticas de segurança de backups diários (e fechamentos mensais) e cópias a serem feitas em mídia externa e/ou meio eletrônico e/ou nuvem de todos os dados constantes no sistema.
- Deverá possuir a ferramenta de auditoria operacional, registrando todas as modificações realizadas no sistema, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora, nome do operador, tipo da operação realizada e para os casos de alteração e exclusão a situação anterior e atual dos campos modificados.
- Deverá ter opção de definir usuários administradores do sistema, programar expiração de senha, opção de usuários com permissão de efetuar backup, opção de custódia de acesso, bloqueio do login com 3 tentativas sem sucesso.
- Deverá ser compatível com banco de dados SQL Server.
- O sistema e todos os seus módulos deverão se adaptar às exigências legais vigentes e acompanhar suas futuras alterações.
- Deverá fazer a integração com o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC).

2. PORTABILIDADE

- O Sistema de gestão comercial deverá ser compatível com banco de dados SQL Server e ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação. Deverá também aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

3. VALOR DE REFERÊNCIA:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
01	Locação de Sistema de Gestão Comercial	12	mês	2.000,00	24000,00
VALOR ESTIMADO				24.000,00	

4. SUPORTE E MANUTENÇÃO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Rua Pio XII, 140 – Centro

CEP: 36540-000 - Senador Firmino-MG

CNPJ: 20.352.712/0001-87

TELEFAX: (32) 3536-1126

EMAIL: atendimento@saaesenadorfirmino.com.br

- A contratada deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes.
- Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, Internet, chat e operação remota via aplicativos.
- Possuir técnicos disponíveis para atendimento em campo para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de urgência o atendimento deverá ser no máximo em 12 horas após a solicitação.
- **Durante a implantação dos sistemas, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.**
- Manter site onde divulgará suas informações técnicas e oferecerá download (de acesso restrito aos clientes) das versões atualizadas dos programas contratados.

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

O SAAE de Senador Firmino possui a maioria de seus sistemas de computação terceirizados, incluindo o atual Sistema Comercial, o qual é utilizado, em linhas gerais, para gerenciamento e controle comercial e administrativos:

- De serviços relacionados ao fornecimento de água tratada, coleta, afastamento e tratamento de esgoto, ligações e manutenções de água e esgoto, dentre outros serviços;
- Sobre faturamento, arrecadação, cobrança, recebimento destes serviços.

Visando garantir a continuidade da prestação destes serviços e mencionada gestão administrativa, faz-se necessária a contratação especificada no objeto deste Termo de Referência. Adicionalmente, as seguintes melhorias serão proporcionadas para o SAAE Senador Firmino:

- Atualização da tecnologia utilizada para equipamentos mais modernos, seguros e rápidos, incluindo versões de softwares atualizadas, oferecendo mais segurança e eficiência para diversas tarefas;
- A transferência da gestão dos bancos de dados, dos procedimentos de backup e também as atualizações de “hardware” (equipamentos) e “software” (licenças de uso) tendem a tornar estas operações mais efetivas, pois serão realizadas por empresa(s) dedicada(s) para o assunto.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Rua Pio XII, 140 – Centro

CEP: 36540-000 - Senador Firmino-MG

CNPJ: 20.352.712/0001-87

TELEFAX: (32) 3536-1126

EMAIL: atendimento@saaesenadorfirmino.com.br

São obrigações da Contratante:

- Efetuar o pagamento no **prazo de até 30 (trinta) dias**, a contar da certificação de que os bens foram aceitos pelo Setor requisitante, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura contendo a descrição dos serviços, quantidades, preços unitários e o valor total, nota de entrega atestada e comprovante de recolhimento de multas aplicadas, se houver, e dos encargos sociais;
- Realizar rigorosa conferência das características dos bens entregues somente atestando os documentos da despesa quando comprovada a entrega total, fiel e correta dos bens ou de parte da entrega a que se referirem.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- Entregar o objeto fornecido no setor requisitante, no prazo estabelecido
- Proceder à realização dos serviços, de forma a não serem danificados durante a operação de transporte e de carga e descarga, assinalando o destino e, quando for o caso, com as especificações detalhadas ou documento equivalente, para conferência;
- Responder pelos danos, de qualquer natureza, que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou ao município, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão, dolosa ou culposa, de prepostos da Licitante vencedora ou de quem em seu nome agir;
- Pelo pagamento de seguros, impostos, taxas e serviços, encargos sociais e trabalhistas, e quaisquer despesas referentes aos bens, inclusive licença em repartições públicas, registros, publicações e autenticações do Contrato e dos documentos a ele relativos, se necessário.
- Além das especificações do edital deverão ser observadas as prescrições a seguir:
- Os serviços deverão ser fornecidos conforme especificação do material, acondicionados em embalagens que certifiquem sua procedência, espécie, composição, validade, fabricação, etc.

Senador Firmino – MG, 15 de outubro de 2022.

Luciana Fátima de oliveira Moreira

Diretora Presidente do SAAE/SFI