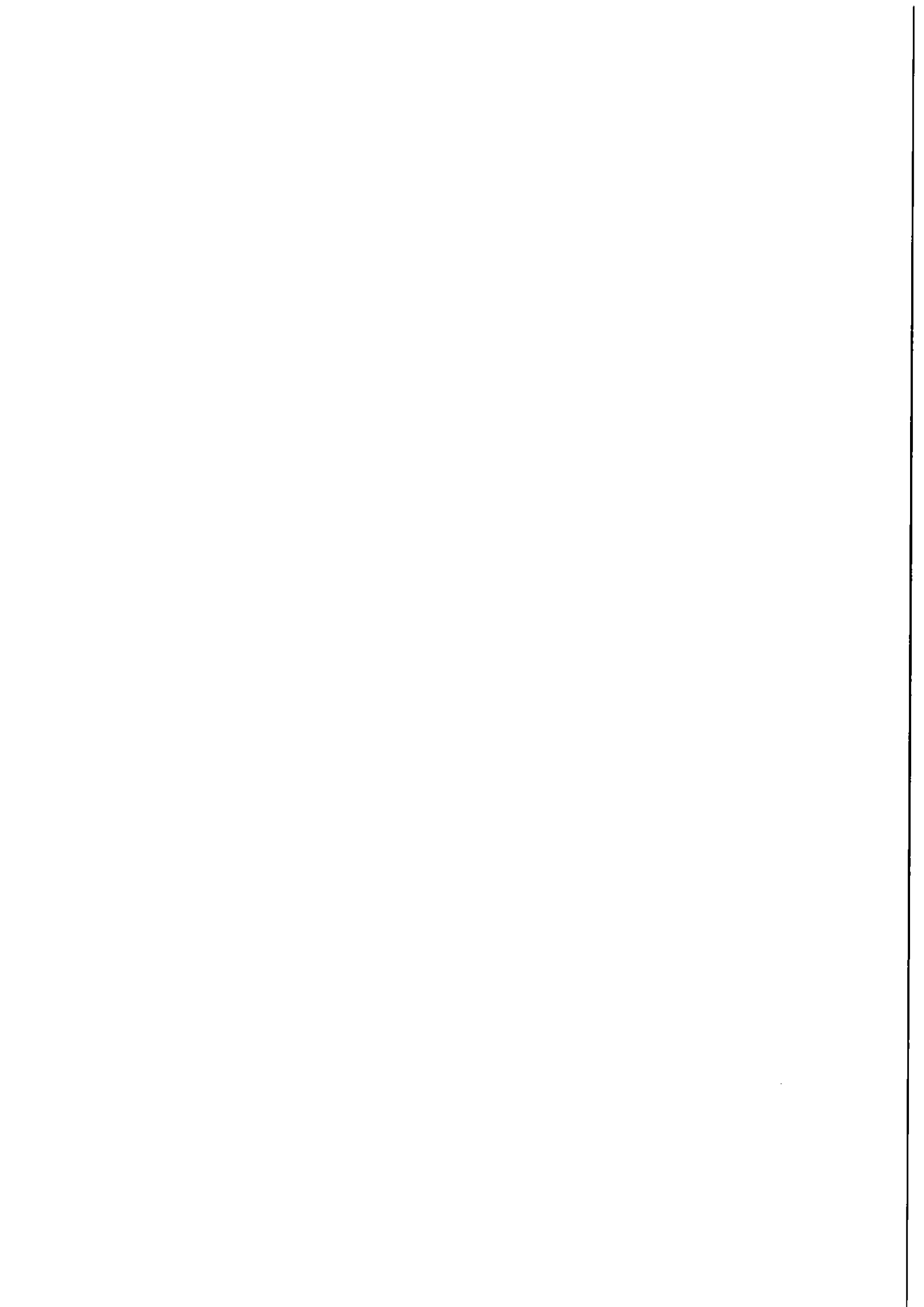


CADERNO DE ENCARGOS



Parte I - Cláusulas Jurídicas

Capítulo I - Disposições gerais

Cláusula 1.^a | Objeto

1 - O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público que tem por objeto principal a aquisição de Gestão de Águas e Saneamento em serviço de SaaS (Software as a Service), Outsourcing de serviços de "finishing" conforme indicado no Anexo I – Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos.

2 - O **valor base** que constitui o objeto do presente Caderno de Encargos, é de **€ 144.000,56**

Cláusula 2.^a | Contrato

1 - O contrato é composto pelo respectivo clausulado contratual e seus anexos.

2 - O contrato integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e omissões do Caderno de Encargos, identificados pelos concorrentes, desde que tais erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
- b) Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao Caderno de Encargos;
- c) O presente Caderno de Encargos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos nas als. a) a e) do número anterior, a respectiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.^a | Duração do contrato

O contrato vigorará pelo prazo de 3 anos, a contar da data da sua outorga, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Capítulo II - Obrigações contratuais

Secção I | Obrigações da entidade adjudicante e do adjudicatário

Subsecção I | Disposições gerais

Cláusula 4.^a | Obrigações principais da entidade adjudicante

4.1 - Leitura

- São atribuições da Entidade Adjudicante, no que se refere às leituras:
 - a) Efetuar, com pessoal próprio, recorrendo a empresas especializadas ou mediante a contratação de fornecimento de serviços, a leitura dos contadores de água constantes da base de dados disponibilizada pelo Adjudicatário, utilizando dispositivos móveis.
 - b) Introduzir na base de dados disponibilizada pelo Adjudicatário, os dados de leitura, após validação realizada em equipamento local.
 - c) Os portes dos CTT relativos ao envio das faturas e dos avisos de citação/avisos de corte/outras faturas (2.^as vias de faturas, etc.) serão suportados diretamente pela autarquia.

4.2 - Faturação

O Adjudicatário procederá à faturação relativa aos consumos de água, em fatura própria da Câmara Municipal, cujo modelo será fornecido pelo adjudicante.

4.3 - Cobrança

- No que diz respeito à cobrança, são atribuições do Adjudicatário:
 - 1. Promover o envio das faturas aos clientes, através dos CTT ou via e-mail, sendo o prazo de pagamento aquele que vier a ser indicado pela Entidade Adjudicante.
 - 2. Proceder ao controlo do recebimento das faturas emitidas.
- Os pagamentos poderão efetuar-se através de débitos diretos, SIBS e ainda diretamente no balcão de atendimento da Câmara Municipal, aqui entidade adjudicante.

2

4.4 - Gestão de Débitos

O Adjudicatário fornecerá à Câmara Municipal a indicação dos cortes de água a efectuar, sendo a sua concretização e ulterior sequência da inteira e exclusiva responsabilidade da Câmara Municipal.

Cláusula 5.ª Obrigações principais da entidade adjudicatária

1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações:

- a) Obrigação de formação inicial dos utilizadores de acordo com plano a definir pelas entidades envolvidas;
- b) Obrigação de instalação e configuração de todo o sistema;
- c) Serviço de helpdesk para apoio e suporte ao acompanhamento das rotinas operacionais e administrativas;
- d) Obrigação de disponibilização de uma bolsa de 25h anuais, cujo custo deverá estar incluído na utilização do sistema;
- e) Obrigação de inclusão nos custos do contrato a importação da informação do actual sistema designado por "InovAqua", com plano detalhado da migração dos dados e garantia de conhecimento técnico para fazer a importação, eventualmente sem colaboração do actual fornecedor;

2 - A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª Prestação de Informação à Entidade Adjudicante

1 - Os dados da base de clientes, com informação sobre contratos, leituras, faturação, contadores, locais de consumo e rotas de leitura são propriedade da entidade adjudicante.

2 - Esta poderá solicitar ao adjudicatário até uma extração de dados anual, sem custos adicionais, entregue até 15 dias após solicitação. Por cada solicitação adicional o seu custo não poderá ser superior a 5% do preço base da adjudicação.

3

Cláusula 7.ª Prestação de Contas

1. O Adjudicatário procederá, aos dias 17 de cada mês (ou no 2º dia útil seguinte, caso não se trate de dia útil) à entrega à Câmara Municipal, das verbas correspondentes às faturas daquela entidade cobradas no mês anterior, podendo essa periodicidade ser alterada, mediante aviso prévio da Câmara Municipal.
2. As cobranças a transferir nos termos do nº. 1, serão depositadas na conta da Caixa Geral de Depósitos, na conta com o NIB 003506330000437323085, podendo em qualquer momento a Entidade Adjudicante indicar outra conta bancária para depósito dos referidos valores.



Cláusula 8.^a Preço dos Serviços

8.1 - Preço dos serviços

1 - O adjudicatário deverá apresentar os preços de acordo com os itens seguintes:

- a) Utilização do sistema, incluindo atualização de dados, controlo informático das várias modalidades de cobrança, controlo funcional do sistema, apoio de helpdesk, uma bolsa de 25h anuais, tratamento dos dados para emissão das faturas – para locais de consumo com contador instalado, neste momento são 5.700 contadores.
- b) Impressão e envelopagem de faturas ou outros documentos comerciais a enviar a clientes (avisos de citação/ avisos de corte, etc.) – incluindo papel e sobrescrito – e sua entrega aos CTT para expedição supondo pelo menos uma fatura mensal
- c) No que se refere às cobranças, deve apresentar os custos supondo a seguinte distribuição:
 - 65% dos pagamentos são por débito direto (SDD);
 - 35% são pagos através da SIBS

2 - Preços dos serviços de implementação, de formação e apoio técnico nos estágios de formação.

3 - Custo com o fornecimento do equipamento *hardware* identificado (equipamentos móveis para recolha de leituras e impressoras de talões), aplicável apenas no caso dos equipamentos já existentes não funcionarem corretamente com a aplicação a fornecer.

4 - O preço base do contrato para a aquisição de serviços é de 144.000,56 euros, ao qual acresce o valor de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4

Cláusula 9.^a

Pagamento dos Serviços

1. O preço dos serviços indicados na alínea c) do número 1 da cláusula 8.^a, será debitado à Câmara Municipal, de acordo com a periodicidade acordada nos termos do n.º 1 da cláusula 7.^a, e com base na quantidade de faturas remetidas (transferência bancária) e cobradas (restantes modalidades), sendo a liquidação efetuada em moldes idênticos ao estabelecido para a prestação de contas.
2. O preço dos serviços indicados na alínea a) do número 1 da cláusula 8.^a, será debitado mensalmente à Câmara Municipal, com base na quantidade de contadores que estiverem instalados no último dia do mês a que respeitar a prestação dos serviços, sendo a liquidação efetuada nos termos do número 1.
3. O preço dos serviços indicados na alínea b) do número 1 da cláusula 8.^a, será debitado (mensalmente à Câmara Municipal, com base no número de documentos emitidos nesse

mesmo mês, sendo a liquidação efetuada nos termos do número 1.

Cláusula 10.^a Sanções contratuais

1 - Pelo incumprimento das obrigações estabelecidas na cláusula 7.^a deste caderno de encargos, a Câmara Municipal pode exigir do prestador o pagamento de uma pena pecuniária, a fixar em função da gravidade de montante do incumprimento, nos seguintes termos:

- Nos 15 (quinze) dias além do prazo fixado no n.º1 da cláusula 7.^a, a penalidade será de 20% do preço contratual.
- Após 15 (quinze) dias além do prazo fixado no n.º1 da cláusula 7.^a, o respetivo contrato será rescindido com as consequências previstas no n.º3 da cláusula 14.^a.

2 - O valor da pena pecuniária a aplicar é creditado a favor da Câmara Municipal de Ponte da Barca ou deduzida ao preço a pagar pela prestação de serviços.

Subsecção II | Informação e sigilo

Cláusula 11.^a | Informação e sigilo

O cocontratante deve prestar ao contraente público todas as informações que este lhe solicitar e que sejam necessárias à fiscalização do modo de execução do contrato, devendo o contraente público satisfazer os pedidos de informação formulados pelo cocontratante e que respeitem a elementos técnicos na sua posse cujo conhecimento se mostre necessário à execução do contrato.

Salvo quando, por força do contrato, caiba ao cocontratante o exercício de poderes públicos, compete exclusivamente ao contraente público a satisfação do direito à informação por parte de particulares sobre o teor do contrato e quaisquer aspetos da respetiva execução.

O contraente público e o cocontratante guardam sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei às quais tenham acesso por força da execução do contrato.

5

Secção II | Obrigações do Município de Ponte da Barca

Cláusula 12.^a | Preço contratual

1. Pelo cumprimento de todas as obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço total anual nos termos que constarem da sua proposta, acrescido de IVA à taxa legal se devido.

2. Os Avisos de pagamento são enviados pelo adjudicatário para a morada principal da entidade adjudicante.

3. O valor total da proposta adjudicada não poderá ser superior ao preço máximo fixado no presente Caderno de Encargos, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

4. O preço referido no número anterior incluirá todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer



encargos decorrentes da utilização de marcas registradas, patentes ou licenças).

Cláusula 13.^a | Força maior

1 - A não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior não será havida como incumprimento, pelo que não deverão, nesses casos, ser impostas penalidades ao prestador de serviços.

2 - Entende-se como casos de força maior o conjunto de circunstâncias que impossibilitem a realização pontual das prestações, alheias à vontade da parte afectada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

3 - Desde que verificados os requisitos do número anterior, poderão constituir casos de força maior, entre outros, os tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, actos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

4 - Não constituirão casos de força maior:

as circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

a) As determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento, pelo prestador de serviços, de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

b) As manifestações populares devidas ao incumprimento de normas legais pelo prestador de serviços;

c) Os incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência deste ou ao incumprimento de normas de segurança;

d) As avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços, não resultantes de sabotagem;

6

e) Os eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

5 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.

6 - A força maior determinará a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afectadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14.^a | Resolução por parte do contraente público

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o Município de Ponte da Barca poderá resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente:

a) Se não forem cumpridas as especificações técnicas estabelecidas deste Caderno de Encargos;

b) Quando houver recusa expressa no pagamento das penalidades;

2 - O direito de resolução referido no número anterior exercer-se-á mediante declaração enviada

ao prestador de serviços e não determinará a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo Município de Ponte da Barca.

3 – A resolução do contrato não invalida o direito a qualquer acção que venha a ser interposta por parte do Município de Ponte da Barca com vista à justa indemnização por perdas e danos eventualmente sofridos com incumprimento do contrato.

Capítulo V - Resolução de litígios

Cláusula 15.ª | Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.

Capítulo VI - Disposições finais

Cláusula 16.ª | Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes dependerá da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª | Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 18.ª | Legislação aplicável

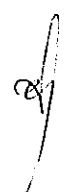
O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

7

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19.ª Cópias do Sistema

A Entidade Adjudicante não realizará nem permitirá de nenhuma forma a realização de qualquer reprodução total ou parcial do Sistema de Gestão de Águas, nomeadamente sob a forma de registo magnético, fac-simile, fotografia, nota, resenha ou "croquis", salvo obtenção prévia do consentimento escrito do adjudicatário.



Parte II - Cláusulas Técnicas

ANEXO I

1. Caracterização Atual

1.1 - Descrição da situação atual da entidade adjudicante

A aplicação de gestão de águas que existe a esta data neste Município é o inovAqua da ANO.

A aplicação de gestão de águas permite o seguinte:

1. Criar locais de consumo;
2. Celebrar contratos;
3. Denunciar contratos;
4. Modificar conta nos contratos;
5. Consultar todo o histórico dos locais de consumo e clientes;
6. Resolver anomalias;
7. Gerar/programar/editar/consultar/resolver/anular as ordens de serviço;
8. Criar e alterar contas de clientes;
9. Inserir, no período ideal para comunicação, leituras manuais;
10. Emitir faturação diversa;
11. Refaturar;
12. Simular faturas;
13. Consultar os dados dos locais de consumo;
14. Inserir, verificar e consultar os aparelhos (contadores);
15. Corrigir leituras;
16. Gerir a dívida, gerir os cortes;
17. Celebrar e consultar acordos de pagamento;
18. Cobranças:
 1. Colocar em cobrança imediata;
 2. Desdobrar documentos de pagamento;
19. Execução Fiscal:
 1. Certidões de dívida;
 2. Conhecimentos (lista de certidões de dívida);
 3. Tribunal (cobrança coerciva) – Processo executado manualmente.

1.2 - Estrutura Informática

1.2.1 - Estrutura de comunicações

A autarquia dispõe de infraestrutura de rede em cobre com velocidade 100/1000. A conectividade exterior é efetuada através de um acesso dedicado em fibra ótica simétrico de 20Mbps.

1.2.2 - Características dos postos de trabalho

Os postos de trabalho afetos à gestão de águas dispõem dos sistemas operativos Windows 7 e Windows 8, estando aptos para a execução de *software* corrente.

1.2.3 - Aplicações existentes

É importante referir que não se encontra instalado o Microsoft Office nos postos de trabalho. Ao nível de aplicações transversais, estas estão divididas em três fornecedores: ANO (GSE, GSP e Contraordenações), Medidata (POCAL, RH e outras) e ESRI (sistema SIG).

1.2.4 - Impressoras

A totalidade das impressoras existentes na autarquia funcionam em rede, na sua maioria a laser.

1.2.5 - Utilizadores

Os utilizadores do atual sistema de gestão de águas encontram-se divididos em quatro perfis:

- **Atendimento:** no qual são efetuadas as cobranças, com 4 utilizadores;
- **Backoffice:** no qual são efetuadas as restantes operações, tais como contratos, resolução de problemas de faturação, ordens de serviço, gestão da dívida, tarifários, alterações contratuais, domiciliação de contas, resolução de anomalias, faturação diversa, etc., com 3 utilizadores;
- **Leitores:** responsáveis pela recolha local das leituras dos consumos e deteção primária de anomalias, com 2 utilizadores;
- **Administradores:** o Gabinete de informática está responsável pelas tarefas de atualização do *software*, resolução de questões técnicas com a infraestrutura e tarifários. Adicionalmente alguns utilizadores do *backoffice* possuem permissões de administração.

1.3 - Disposições Gerais

1.3.1 - Cobrança de água e saneamento

A cobrança é efetuada com base nos tarifários definidos em regulamentos municipais, sendo atualizados anualmente por deliberação da Câmara Municipal.

1.3.2 - Leituras

As leituras são efetuadas por dois funcionários da autarquia com recurso a dispositivos móveis, Samsung Galaxy tab2 7.0 e impressora bluetooth Porti-S40, sendo estas transferidas para o sistema via sincronização física, podendo ser registada, manualmente no *backoffice* (esta opção só é possível no período ideal para a comunicação de leitura – período constante na fatura).

1.3.3 - Faturação

A faturação é, por norma cíclica com periodicidade mensal com base em leituras reais ou estimadas (na zona urbana as leituras são reais, com exceção de 1 mês, sendo este por estimativa, na zona rural as leituras reais são bimensais), existindo ainda faturação diversa nos seguintes casos: Ligações à rede de água e águas residuais e ramais de ligação de água e ramais de ligação de águas residuais, restabelecimentos do fornecimento após interrupção, faturação resultante da confirmação da fuga ou perdas nos sistemas prediais.

1.3.4 - Cobrança

A cobrança é efetuada via débitos diretos, SIBS e ainda diretamente no balcão de atendimento da autarquia tendo no ano de 2012 e 2013 totalizado 32 119 cobranças anuais nos canais externos.

9

1.3.5 - Atendimento ao Público

O atendimento ao público é efetuado atualmente apenas no edifício principal da autarquia.

1.3.6 - Ordens de Serviço

Na sequência da celebração de contratos de fornecimento, bem como denúncias, as ordens de serviço são geradas automaticamente, podendo, também, ser geradas na sequência de pedido/reclamação dos consumidores.

1.3.7 - Printing & Finishing

O P&F é efetuado em *outsourcing* para todos os documentos produzidos na aplicação, salvo nos casos de refaturação no *backoffice* e emissão de ordens de serviço. A título informativo, no ano de 2013, foram efetuadas 54 247 unidades.

2 - Solução e Contratar

2.1 - Objetivo da solução a contratar

Com a atual consulta pretende-se obter um sistema mais ágil e versátil com principal foco em capacidades acrescidas de usabilidade, mobilidade e integração com o sistema de informação da autarquia. Acresce ainda a necessidade de diminuir a atribuição de recursos físicos e gestão da solução.

2.2 - Modelo de fornecimento da solução

A solução deve ser fornecida em modelo SaaS, cumprindo os requisitos necessários ao nível de *Disaster Recovery* garantindo a continuidade do negócio e as comunicações com a mesma.

Adicionalmente deverá igualmente ser assegurado o serviço de P&F e os canais de pagamento.

2.3 - Gestão de serviço

O *call-center* deve prever uma primeira linha qualificada para resolução de problemas, bem como um gestor de cliente e de projeto. O *call-center* tem de pertencer ao adjudicatário e não a entidades terceiras.

2.4 - Experiencia do adjudicatário

O adjudicatário deverá apresentar experiência em sistemas de *software equivalentes aos aqui previstos*.

10

2.5 - Requisitos Técnicos

2.5.1 – Certificações obrigatórias

O adjudicatário deve ser uma entidade certificada pela norma de qualidade ISO9001.

O adjudicatário deve ser certificado pela norma de segurança ISO27001.

2.5.2 - Requisitos dos postos de trabalho

A solução a apresentar não deverá ter qualquer requisito obrigatório para os postos de trabalho dos utilizadores operacionais, deve funcionar nos **browsers e sistemas operativos** mais comuns sem ter a necessidade de instalar *plug-ins* ou qualquer tipo de *software* localmente.

2.5.3 - Requisitos da Infraestrutura de Rede

A solução a apresentar não deverá ter requisitos obrigatórios de uma linha dedicada, deve ser possível aceder através de uma ligação de internet pública e de alta velocidade, sem estabelecimento de VPN.

2.5.4 - Gestão da disponibilidade do serviço

Nos formatos de SaaS, o adjudicatário deve garantir taxas de disponibilidade de serviço acima de 95%.

2.5.5 - Framework (Base da Solução)

A solução a apresentar deverá ser desenvolvida numa plataforma WEB que utilize *frameworks open-source* orientadas para as novas tendências de mercado ao nível das tecnologias de *front-end* e *back-end* (HTML5, Javascript, CSS e Java "Wicket").

2.5.6 - Interface, Usabilidade e Interoperabilidade

Tal como indicado no ponto acima todo o *front-end* deve utilizar tecnologias de ponta em termos de usabilidade (HTML5, CSS e Javascript) para permitir ao utilizador uma experiência rica no que toca a navegação na solução.

A solução tem de permitir configurar "Dashboards" por perfis de utilizador permitindo que os vários departamentos tenham acesso visual e direto à informação de gestão, que deve ser inerente às suas funções bem como atalhos rápidos às funcionalidades mais utilizadas, não obrigado o utilizador a navegar entre as diversas funcionalidades. Deve também possibilitar a configuração de calendários e alertas com as diversas ações por perfil.

Os interfaces de *front-end* devem possuir tecnologias de *Responsive Design*, permitindo que *layouts* serem reestruturados e otimizados para dispositivos móveis (*tablets* e *smartphones*).

Os processos mais utilizados na solução (como por ex.: criação de clientes, criação de novos contratos e criação de ordens de serviço) devem ter processos estruturados e automatizados "Wizard" para que o utilizador, para completar um processo, não necessite de fazer todos os processos de forma separada e nas diversas funcionalidades.

2.5.7 - Requisitos Funcionais

2.5.7.1 - Cumprimento da Legislação em vigor

O Sistema deve responder aos seguintes pontos:

- Cumprimento total dos requisitos impostos pelo DL 194/2008;
- Respeitar as recomendações ERSAR no que respeita ao conteúdo das faturas emitidas;
- Estar preparado para a definição tarifária de acordo com a recomendação ERSAR vigente/deliberação do Órgão Executivo;
- Efetuar a emissão mensal de ficheiros SAF-T.

11

O Sistema deve evoluir e ser adaptado às alterações legais e recomendações do regulador.

2.5.7.2 - Gestão de Clientes

A solução deve garantir uma gestão da informação do cliente simples e intuitiva, possibilitando remover, adicionar ou alterar os seus contactos, as suas contas ou outros dados associados. Deve também prever o carregamento de imagens (fotografia ou logótipo) do cliente para ser possível a sua identificação.

2.5.7.3 - Gestão de Leituras

O módulo de leituras tem de permitir a gestão de Roteiros, Prédios no Roteiro, Leitores e respetivas equipas.

Este módulo deve prever a integração nativa com os serviços de mapas da Google permitindo visualizar no mapa os percursos a ser percorridos pelos vários leitores, permitindo uma otimização do percurso dos mesmos.

Deve prever igualmente, um componente de mobilidade que utilize *smartphones* e *tablets* (Android, iOS e Windows Phone 7/8) sem necessidade de utilização de qualquer tipo de Caneta

Stylus. Deve também ser possível a comunicação remota de leituras através de redes wi-fi ou 3G bem como em modo *offline*.

Este módulo *mobile* deve ter integração também com serviços de mapas da Google.

O Leitor/Fiscal deve ter acesso no dispositivo, para além da informação de leitura, a outro tipo de informação, nomeadamente: data da última leitura, média de leituras, leitura anterior, tipo de cliente, tarifa do cliente, alerta por mais de x meses sem leitura, etc.

A solução deve prever a possibilidade de integração com um módulo de SMS para que os consumidores possam comunicar leituras através de SMS, bem como ser notificados da boa aceitação da leitura comunicada.

2.5.7.4 - Gestão da Faturação

O módulo de faturação deve ser todo ele parametrizável por entidade, não deixando transparecer na solução da entidade qualquer alteração ao nível de outras entidades geridas pelo adjudicatário.

A solução deve permitir faturar artigos/itens de uma forma diversa que possam ser diferentes dos serviços de água, saneamento e resíduos.

A solução deve prever um módulo de SMS para que os consumidores possam ser notificados com os dados de pagamento da fatura, avisos do saldo da conta corrente e dívida.

2.5.7.5 - Gestão de Notas de Crédito e Débito

As Notas de Crédito e Débito devem ser automaticamente lançadas na conta corrente, estando estas disponíveis para consulta através do balcão virtual.

2.5.7.6 - Cálculo para distribuição de escalões do tarifário

Os procedimentos de gestão dos escalões de tarifário têm que ser simples e intuitivos de forma a garantir uma gestão adequada.

2.5.7.7 -Faturação eletrónica

Na fatura eletrónica devem ser previstos os diferentes canais de entrega ao cliente: Via CTT, email e portal (balcão virtual).

2.5.7.8 -Conteúdo das faturas

O formato das faturas deve ser parametrizável pela entidade sem necessidade de intervenção do adjudicatário. O seu formato deverá respeitar as normativas da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos – ERSAR.

2.5.7.9 -Gestão de Ordens de serviço

O módulo de ordens de serviço deve ter funcionalidades de planeamento e integração com dispositivos móveis, ambos integrados com serviços de mapas da Google e planeamento otimizado baseado nas distâncias dos percursos e respetivas áreas de intervenção (por exemplo: substituições de contador) com percurso otimizado através de geo-localização. Deve ser possível ao utilizador transportar uma impressora de talões para o cumprimento dos requisitos do DL194/2009 devendo esta, se aplicável, ser igualmente fornecida.

Deve ser possível a configuração de um calendário de planeamento com gestão de equipas e respetivos recursos.

A solução deve prever um módulo de SMS para que os consumidores possam ser notificados com os agendamentos e ações de pedidos de serviço (ex.: instalação, substituição de contadores ou recolhas de leituras extraordinárias).

A solução deve possuir um *dashboard* configurado para este módulo que permita ao utilizador ter uma constante noção dos indicadores inerentes à sua função, nomeadamente: calendário de

agendamentos, ordens de serviço pendentes por tipo, gestão de prioridades, gestão de equipas, etc.

O módulo *mobile* deve permitir a captura de fotos e a respetiva anexação ao processo, bem como a inserção de observações

2.5.7.10 - Gestão de Cobranças

O módulo de cobranças deve ser integrado na solução. A correção de anomalias de cobrança deverá poder ser feita de forma massiva e otimizada. Deve ser possível efetuar pagamentos pelos diversos meios eletrónicos (SIBS, Débitos Diretos).

A solução deve prever um módulo de SMS para que os consumidores possam ser notificados aquando da confirmação de boa cobrança.

A solução deve possuir um *dashboard* configurado para este módulo que permita ao utilizador ter uma constante noção dos indicadores inerentes à sua função, nomeadamente: resumo diário do caixa, quantidade de recebimentos e os seus tipos, quantidade de contratos, etc.

2.5.7.11 - Gestão da dívida e execuções fiscais

Os módulos que tratam a gestão da dívida deverão prever a possibilidade de integração com aplicações de gestão de execução fiscal para uma gestão mais eficaz destas matérias.

2.5.7.12 - Gestão de Contadores

Este módulo tem de estar integrado com o serviço de mapas da Google, permitindo assim a visualização, no mapa, dos locais físicos onde se encontram os contadores.

2.5.7.13 - Gestão de Projetos e Ramais

A solução tem que ter a possibilidade de interagir com as aplicações de gestão dos processos de urbanismo para deteção de novas construções, loteamentos e urbanizações.

2.5.7.14 - Gestão do Cadastro

O módulo de cadastro deve ser o mais completo possível, sendo obrigatório ter todo o CGV (Código Geográfico Vertical) carregado e devidamente atualizado.

Este módulo tem de estar integrado com o serviço de mapas da Google, permitindo a visualização dos prédios no mapa e a alteração da informação geográfica utilizando a movimentação do mesmo no mapa.

13

2.5.7.15 - Gestão de Contratos

A solução deve prever um módulo de SMS para que os consumidores possam ser notificados da criação de um novo contrato.

Este módulo deve permitir a anexação direta dos documentos necessários para efetuar o contrato. Deve também integrar com uma solução de gestão documental e processual.

2.5.7.16 - Gestão do Tarifário

Neste módulo deve ser possível o carregamento e a alteração de todo o tarifário na aplicação, sem necessidade de recorrer a aplicações terceiras. O carregamento do tarifário deve ser feito de uma forma intuitiva e deve prever a validação de erros no carregamento. Deverá ser possível a exportação dos tarifários para formato "xls" e posterior importação.

2.5.7.17 - Balcão Digital

A solução deve integrar um módulo de atendimento digital que seja extremamente intuitivo e fácil para o consumidor. É requisito que o módulo possua funcionalidades de apoio à gestão, para que o consumidor possa visualizar gráficos de consumo, históricos de faturação, leituras comunicadas, etc. O portal deve também ser adaptável aos dispositivos móveis (*smartphones* e *tablets*).

Este módulo deve ser integrado na própria solução e gerido através de permissões e diferenciação entre utilizadores da entidade adjudicante e consumidores. Não serão aceites soluções independentes que, posteriormente, integrem com o sistema comercial.

Este módulo deve ser parametrizável à imagem de cada entidade.

Este módulo deve permitir a autenticação através de certificados digitais (*smartcards*, *tokens* e Cartão de Cidadão).

Este módulo deve permitir ao consumidor final efetuar um pré contrato, que fica num estado pré ativado, até que a entidade fornecedora do serviço, na presença do consumidor final, finalize o contrato pré-preenchido no portal. Desta forma, simplifica-se o processo de contratação e agiliza-se a disponibilização do serviço.

2.5.7.18 - Informação de Gestão (BI)

A solução deverá ter integrado um módulo de informação de gestão. Deverá ser possível configurar painéis de bordo por perfis de utilizador, não obrigando aos utilizadores à extração de mapas para acompanhar os indicadores de produtividade e gestão.

A solução deverá ter integrado um módulo de BI que permita, à entidade adjudicante, construir os seus próprios relatórios e também ser possível ao adjudicatário elaborar e disponibilizar relatórios caso a entidade adjudicante assim o entenda, sendo que estas condições poderão depender de uma bolsa de horas para execução deste serviço.

2.5.7.19 - Webservices para gestão de interfaces aplicacionais

A solução deverá incluir um módulo central de integração com outras soluções. Este módulo deverá estar implementado em tecnologias *standard*, preferencialmente *webservices* Java. A implementação dos *webservices* deverá assentar em padrões XML (formato dos dados) e SOAP (protocolo de encapsulamento dos dados) debaixo de protocolos HTTP ou HTTPS, para uma maior segurança.

2.5.7.20 - Gestão Documental e Processos de Negócio

A solução deverá integrar nativamente com a solução de gestão documental e de processos de negócio existente no Município.

14

2.5.7.21 - Gestão de Perfis e Administração da solução

A solução deverá ter integrada uma gestão de perfis, quer sejam eles funcionais ou de administração da solução.

2.5.7.22 - Templates de Documentos

Todos os documentos da solução devem ser parametrizáveis por entidade, bem como a criação de novos templates de documentos, e anexá-los tanto às ordens de serviço como aos documentos de finishing e impressos ao balcão.

2.5.7.23 - Gestão Projeto

2.5.7.24 - Meios Humanos a afetar ao projeto

Devem ser apresentados os CV dos consultores que entregam o serviço e a qualificação técnica do apoio técnico. Dar preferência a nível de formação académica superior.

2.5.7.25 - Maquetes Gráficas do sistema

Deverão entregar previamente maquetes gráficas da solução para avaliação de *layouts*.

2.5.7.26 - Prova de Conceito

O adjudicatário deve-se disponibilizar para a realização de uma prova de conceito.

2.5.7.27 - Cópias de segurança

A solução deverá garantir mecanismos de segurança dos dados que incluam cópias de segurança diárias com retenção de, pelo menos, 7 dias, e cópias mensais com retenção de, pelo menos, 90 dias. As cópias de segurança devem prever *backup off-site*. Para além das cópias de segurança, o sistema tem que funcionar em modo de arquivo com retenção mínima de 30 dias.

2.5.7.28 - Plano de Implementação

Deverá ser apresentado um plano de implementação, e definir prazos para implementação (Migração de dados, Instalação, Parametrização e Arranque da solução em produção).

2.5.7.29 - Datacenter e hardware

Para o *datacenter* do adjudicatário, onde a solução estará alojada, deverão ser apresentados todos os requisitos de segurança, fiabilidade e robustez.

2.5.7.30 - Gestão de atualizações de Software

Deverão estar previstas todas as atualizações do sistema contratado e todas as alterações decorrentes de normas legais.

2.5.7.31 - Gestão de Operação e monitorização do Sistema

Deverá ser apresentado o modelo de Gestão de Operação e monitorização do Sistema utilizado.

2.5.7.32 - Metodologia de Desenvolvimento

Deverá ser apresentada a metodologia de desenvolvimento de projetos utilizada.

2.5.7.33 - Metodologia de gestão e execução de projetos

Deverá ser apresentada a metodologia de gestão e execução de projetos utilizada pelo adjudicatário.

2.5.7.34 - Gestão e manutenção do hardware e software

Deverá ser apresentada a metodologia de gestão do *hardware* e *software* utilizada pelo adjudicatário.

O Presidente da Câmara Municipal de Ponte da Barca



António Vassalo Abreu

ANEXO II

TABELA DE ANÁLISE DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS POR PARTE DO CONCORRENTE

IDENTIFICAÇÃO DO REQUISITO	CUMPRIMENTO TOTALMENTE	CUMPRIMENTO PARCIALMENTE	NÃO CUMPRIDO
Requisitos dos postos de trabalho, de acordo com o ponto 2.5.2.			
Requisitos da Infraestrutura de Rede, de acordo com o ponto 2.5.3.			
Gestão da disponibilidade do serviço, de acordo com o ponto 2.5.4.			
Framework (Base da Solução), de acordo com o ponto 2.5.5.			
Interface, Usabilidade e Interoperabilidade, de acordo com o ponto 2.5.6.			
Cumprimento da Legislação em vigor, de acordo com o ponto 2.5.7.1.			
Gestão de Clientes, de acordo com o ponto 2.5.7.2.			
Gestão de Leituras, de acordo com o ponto 2.5.7.3.			
Gestão da Faturação, de acordo com o ponto 2.5.7.4.			
Gestão de Notas de Crédito e Débito, de acordo com o ponto 2.5.7.5.			
Cálculo para distribuição de escalões do tarifário, de acordo com o ponto 2.5.7.6.			
Faturação eletrónica, de acordo com o ponto 2.5.7.7.			
Conteúdo das faturas, de acordo com o ponto 2.5.7.8.			
Gestão de Ordens de serviço, de acordo com o ponto 2.5.7.9.			
Gestão de Cobranças, de acordo com o ponto 2.5.7.10.			
Gestão da dívida e execuções fiscais, de acordo com o ponto 2.5.7.11.			
Gestão de Contadores, de acordo com o ponto 2.5.7.12.			
Gestão de Projetos e Ramais, de acordo com o ponto 2.5.7.13.			
Gestão do Cadastro, de acordo com o ponto 2.5.7.14.			
Gestão de Contratos, de acordo com o ponto 2.5.7.15.			
Gestão do Tarifário, de acordo com o ponto 2.5.7.16.			
Balcão Digital, de acordo com o ponto 2.5.7.17.			
Informação de Gestão (BI), de acordo com o ponto 2.5.7.18.			
Webservices para gestão de interfaces aplicacionais, de acordo com o ponto 2.5.7.19.			
Gestão Documental e Processos de Negócio, de acordo com o ponto 2.5.7.20.			
Gestão de Perfis e Administração da solução, de acordo com o ponto 2.5.7.21.			
Templates de Documentos, de acordo com o ponto 2.5.7.22.			

16

Assinalar com um X na coluna correspondente

ANEXO III

PONTUAÇÃO A ATRIBUIR DE ACORDO COM A TABELA DE ANÁLISE DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS POR PARTE DO CONCORRENTE

IDENTIFICAÇÃO DO REQUISITO	CUMPRIMENTO TÉCNICO	CUMPRIMENTO FUNCIONAL	NOTA CUMPRIMENTO
Requisitos dos postos de trabalho, de acordo com o ponto 2.5.2.	0,4	0,2	0
Requisitos da Infraestrutura de Rede, de acordo com o ponto 2.5.3.	0,4	0,2	0
Gestão da disponibilidade do serviço, de acordo com o ponto 2.5.4.	0,4	0,2	0
Framework (Base da Solução), de acordo com o ponto 2.5.5.	2	0,8	0
Interface, Usabilidade e Interoperabilidade, de acordo com o ponto 2.5.6.	1,2	0,4	0
Cumprimento da Legislação em vigor, de acordo com o ponto 2.5.7.1.	0,4	0,2	0
Gestão de Clientes, de acordo com o ponto 2.5.7.2.	0,4	0,2	0
Gestão de Leituras, de acordo com o ponto 2.5.7.3.	0,4	0,2	0
Gestão da Faturação, de acordo com o ponto 2.5.7.4.	0,4	0,2	0
Gestão de Notas de Crédito e Débito, de acordo com o ponto 2.5.7.5.	0,4	0,2	0
Cálculo para distribuição de escalões do tarifário, de acordo com o ponto 2.5.7.6.	0,4	0,2	0
Faturação eletrónica, de acordo com o ponto 2.5.7.7.	0,4	0,2	0
Conteúdo das faturas, de acordo com o ponto 2.5.7.8.	0,4	0,2	0
Gestão de Ordens de serviço, de acordo com o ponto 2.5.7.9.	0,4	0,2	0
Gestão de Cobranças, de acordo com o ponto 2.5.7.10.	0,4	0,2	0
Gestão da dívida e execuções fiscais, de acordo com o ponto 2.5.7.11.	0,4	0,2	0
Gestão de Contadores, de acordo com o ponto 2.5.7.12.	0,4	0,2	0
Gestão de Projetos e Ramais, de acordo com o ponto 2.5.7.13.	0,4	0,2	0
Gestão do Cadastro, de acordo com o ponto 2.5.7.14.	0,4	0,2	0
Gestão de Contratos, de acordo com o ponto 2.5.7.15.	0,4	0,2	0
Gestão do Tarifário, de acordo com o ponto 2.5.7.16.	0,4	0,2	0
Balcão Digital, de acordo com o ponto 2.5.7.17.	2	0,4	0
Informação de Gestão (BI), de acordo com o ponto 2.5.7.18.	3	0,2	0
Webservices para gestão de interfaces aplicacionais, de acordo com o ponto 2.5.7.19.	0,4	0,2	0
Gestão Documental e Processos de Negócio, de acordo com o ponto 2.5.7.20.	3	1	0
Gestão de Perfis e Administração da solução, de acordo com o ponto 2.5.7.21.	0,4	0,2	0
Templates de Documentos, de acordo com o ponto 2.5.7.22.	0,4	0,2	0

17

