

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO

Fornecimento de solução informática para exploração de software de gestão comercial de águas em regime ASP e prestação de serviços de printing e finishing

ÍNDICE DO CADERNO DE ENCARGOS

| | |
|--|----|
| PARTE 1 – CLÁUSULAS GERAIS | 2 |
| 1 IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO | 2 |
| 2 OBJETO..... | 2 |
| 3 REQUISITOS DE LICENCIAMENTO | 2 |
| 4 REQUISITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO | 2 |
| 5 REQUISITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO | 4 |
| 6 GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS | 4 |
| 7 CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS | 4 |
| 8 PRAZOS..... | 6 |
| 9 OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA | 6 |
| 10 PREÇO BASE | 7 |
| 11 VALOR E DURAÇÃO DO CONTRATO | 7 |
| 12 PREÇOS..... | 7 |
| 13 FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO..... | 8 |
| 14 PENALIDADES | 8 |
| 15 CASOS DE FORÇA MAIOR | 9 |
| 16 DEVER DE SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS..... | 10 |
| 17 RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICANTE | 11 |
| 18 RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO..... | 11 |
| 19 SUBCONTRATAÇÃO E CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL | 11 |
| 20 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES | 12 |
| 21 FORO COMPETENTE | 12 |
| 22 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL | 12 |
| PARTE 2 – ANEXOS | 13 |
| ANEXO I..... | 14 |
| ANEXO II | 15 |

PARTE 1 – CLÁUSULAS GERAIS

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROCEDIMENTO

- 1.1 Processo n.º 0204.4.8.012/2015
- 1.2 Designação: “Fornecimento de solução informática para exploração de software de gestão comercial de águas em regime ASP e prestação de serviços de printing e finishing”.

2 OBJETO

- 2.1 O presente contrato tem por objeto principal a exploração do sistema de gestão comercial, em regime de ASP (Application Service Provider), para gestão comercial de águas e serviços de printing & finishing, a fim de assegurar a integração das operações e atividades do Município, nos termos definidos neste caderno de encargos.
- 2.2 O objeto do contrato inclui ainda os serviços de suporte tais como configurações da aplicação, migrações de dados, integrações de software e formações necessárias, bem como o licenciamento ilimitado e o suporte técnico pelo período de 36 meses.

3 REQUISITOS DE LICENCIAMENTO

- 3.1 A solução informática proposta pela entidade concorrente deverá cumprir todos os requisitos de licenciamento legalmente exigíveis e ser válido durante todo o ciclo de vida da mesma.
- 3.2 Não é admissível o licenciamento do software por utilizador, o mesmo será dizer que deverá ser ilimitado no número de utilizadores admitidos.

4 REQUISITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO

Considera-se incluído no serviço de implementação:

- 4.1 Deverá ser apresentado pelo concorrente um plano/cronograma de implementação com objetivos, formação, datas e tempos máximos necessários para cada fase, prevendo-se penalidades em cada uma delas por cada dia de atraso. Considera-se necessário para passar à fase seguinte (instalação, transição

de dados, faturação, etc.) que esteja demonstrada e previamente testadas as operações correspondentes à fase anterior, por meio de relatório específico a apresentar para aprovação do Município.

- 4.2 A configuração da solução informática, isto é, o conjunto de serviços necessários, incluindo configurações do sistema e parametrizações, para colocar a aplicação em pleno funcionamento no Município.
- 4.3 A migração dos dados da aplicação UBS da Lógica e a integração das aplicações, tendo em consideração a tecnologia existente no Município (aplicações financeiras e de execuções fiscais da empresa Medidata e SIG da empresa ESRI). O modo de integração deverá ser por integração direta ou através de webservices ou por interligação através de partilha de ficheiros (import/export), a definir posteriormente.
- 4.4 A instalação e configuração de um sistema que permita a criação de relatórios à medida (para além daqueles que já existam na aplicação), através da consulta direta às tabelas. Todos os relatórios deverão possibilitar a exportação dos dados para diversos formatos (ex.: Excel e/ou XML).
- 4.5 A formação presencial nas instalações do Município, nas matérias julgadas convenientes pela entidade adjudicatária, e aos elementos que o Município designar, de modo a garantir a efetiva operacionalidade do software.
- 4.6 Na(s) data(s) da(s) formação(ões) deverão ser fornecidos manuais de utilizador da aplicação, em português e em formato pdf.
- 4.7 Para efeitos do disposto no ponto 4.5, a entidade adjudicatária fica responsável por apresentar, com uma antecedência mínima de 15 dias, a calendarização das ações de formação.
- 4.8 A empresa deverá garantir a resolução de ocorrências e atualização de parametrizações, nomeadamente relativos a erros da aplicação ou outros, atualizações de tarifários, criação de tarifas, ou outras decorrentes de imposições legais, sem que tal implique qualquer tipo de custos/encargos adicionais a imputar ao Município.
- 4.9 Para trabalhos não enquadrados no ponto anterior nem decorrentes da assistência técnica intrínseca à prestação dos serviços, deverá existir um sistema de bolsa de horas, sem que tal implique qualquer tipo de custos/encargos adicionais a imputar ao Município. Esta bolsa de horas consiste num pacote de horas que vai sendo debitado para assistência técnica (resolução de ocorrências, pedidos de assistência técnica e desenvolvimento de novas funcionalidades) na aplicação. Será um pacote de 100 horas anuais, em que

a não utilização da sua totalidade transitará o remanescente das horas para o ano seguinte. Os trabalhos decorrentes da implementação/configuração e formação inicial não estão incluídos na bolsa de horas.

5 REQUISITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

5.1 Consideram-se incluídos nos serviços de manutenção e suporte técnico:

- a) Todos os serviços genéricos associados à administração e manutenção do software com licença de utilização;
- b) O acesso às atualizações do software resultantes quer de imperativos legais quer do acréscimo de funcionalidades e/ou melhorias de desempenho com vista à correção de anomalias;
- c) A prestação de esclarecimentos sobre o funcionamento da plataforma resultantes de dúvidas colocadas pelos utilizadores do Município, através dos canais de comunicação definidos para o efeito;
- d) A resolução de problemas resultantes do deficiente funcionamento do software licenciado que eventualmente se venham a verificar.

5.2 Os serviços descritos no ponto 5.1 podem ser prestados localmente e/ou remotamente pelos canais de internet, email ou telefone, sendo garantida uma disponibilização dos serviços todos os dias úteis, entre as 08:30h e as 19:30h.

6 GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

Para acompanhar a execução dos serviços, nomeadamente a implementação da solução nas instalações do Município, serão designados interlocutor(es) privilegiado(s), a quem compete:

- a) Estabelecer a ligação entre o Município e a prestadora de serviços;
- b) Coordenar as intervenções em cada setor de atividade do Município;
- c) Solicitar aos técnicos envolvidos, em qualquer momento, os elementos e esclarecimentos julgados convenientes para compreensão do estado de execução dos serviços;
- d) Prestar esclarecimentos e outras orientações consideradas pertinentes para o avanço dos serviços.

7 CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para além das características enunciadas no anexo II ao presente caderno de encargos, a prestação de serviços deverá compreender os seguintes parâmetros:

- 7.1 Número de Clientes/Contratos previsto no período de vigência de contrato: 27000/mês, podendo existir uma oscilação na ordem dos 10%.
- 7.2 Número previsto de faturas eletrônicas: 10% do total dos contratos ativos.
- 7.3 Fornecer os serviços de “printing&finishing” dos documentos emitidos em lote pelo Software de Gestão Comercial, explorado em regime de ASP. Os referidos serviços consistem em impressão e envelopagem de faturas e outros documentos comerciais a enviar aos clientes, a saber:
- Faturas;
 - Avisos de Corte;
 - Avisos de Dívida;
 - 2^{as} Vias de faturas;
 - Outros
- 7.4 Serviço de gestão de Cobranças Externas
O prestador de serviços deverá garantir a gestão integral de todos os ficheiros de Cobranças Externas, sem intervenção da entidade gestora.
- 7.5 O fornecimento das comunicações necessárias ao funcionamento/acesso à solução informática são da responsabilidade da entidade adjudicante.
- 7.6 Migração de Dados
- a) A estrutura de ficheiros para migração será a disponibilizada pela aplicação a implementar.
 - b) A migração de dados deverá garantir a consistência dos dados existentes.
 - c) A importação dos dados e conversão para a estrutura do software deverá ser da responsabilidade da entidade adjudicatária e não deverá acarretar custos para o Município.
 - d) A exportação futura dos dados deverá ser responsabilidade da entidade adjudicatária, deverá ter em conta os padrões e normas em vigor, e não deverá acarretar custos para o Município.
- 7.7 Disponibilidade da aplicação
A exploração do sistema, em regime ASP, deverá estar assente em plataforma que mantenha uma disponibilidade não inferior a 97%.

8 PRAZOS

- 8.1 O prazo de implementação (global) do sistema de gestão comercial em regime ASP não poderá exceder os 80 dias a contar da data de assinatura do contrato. Este prazo é contínuo, concorrendo para o mesmo sábados, domingos e dias feriados.
- 8.2 O prazo máximo sem emissão de faturas não pode ser superior a 10 dias úteis.
- 8.3 Os ficheiros das certidões de dívida têm um prazo de 48 horas para serem disponibilizados após a emissão da certidão de dívida na aplicação.
- 8.4 Resolver no prazo máximo de 24 horas todos os problemas reportados através dos canais de comunicação disponibilizados para o efeito, exceto se for por falha do sistema/acesso à aplicação.

9 OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICATÁRIA

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para a entidade adjudicatária as seguintes obrigações principais:

- 9.1 Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas.
- 9.2 Executar a prestação do serviço com a máxima eficiência e eficácia, bem como prestar, de forma correta e fidedigna, todas as informações relacionadas com a solução tecnológica proposta.
- 9.3 Obrigação de disponibilizar, via ASP, o acesso ao software de gestão comercial.
- 9.4 Manter uma estrutura capaz de assegurar todos os serviços englobados no objeto do contrato, incluindo os serviços de suporte.
- 9.5 Garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades do sistema proposto.
- 9.6 Assegurar o esclarecimento de dúvidas resultantes do funcionamento da solução informática.
- 9.7 Informar com regularidade adequada, e sempre que lhe seja solicitado, sobre a execução dos trabalhos objecto do contrato.

- 9.8 Nomear um gestor de contrato, nos termos do ponto 6. Qualquer alteração a essa nomeação deverá ser imediatamente comunicada ao Município.
- 9.9 Comunicar ao Município, logo que deles tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível o cumprimento de qualquer das suas obrigações.
- 9.10 A título acessório, a entidade adjudicatária fica ainda obrigada a recorrer a todos os recursos humanos, meios materiais e técnicos 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.

10 PREÇO BASE

Nos termos do disposto na alínea a), do n.º 1, do artigo 47.º do Código dos Contratos Públicos, o preço base do procedimento é de € 360 000,00 (trezentos e sessenta mil euros).

11 VALOR E DURAÇÃO DO CONTRATO

- 11.1 O valor do contrato a celebrar é de € 360 000,00 (trezentos e sessenta mil euros), acrescido do IVA à taxa legal, se aplicável.
- 11.2 O contrato caduca quando se atingir a primeira das seguintes condições:
- a) Três anos de vigência, nos termos do disposto no artigo 451.º com remissão para o artigo 440.º, ambos do Código dos Contratos Públicos;
 - b) Execução financeira no montante de € 360 000,00 (trezentos e sessenta mil euros), acrescido do IVA à taxa legal, se aplicável.

12 PREÇOS

- 12.1 Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Município irá pagar ao adjudicatário o montante que resultar dos preços unitários constante da proposta adjudicada aplicados às quantidades efetivamente utilizadas, acrescido do IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

- 12.2 A proposta de preços deve incluir todos os custos, encargos e despesas inerentes à prestação do serviço, sem exceções, incluindo as despesas de deslocação, alimentação e alojamento dos recursos humanos, se aplicáveis, custos de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais (nomeadamente 10 equipamentos de leitura), bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
- 12.3 Os preços serão mantidos durante todo o período da prestação do serviço, não sofrendo alterações devido à transição de ano civil ou quaisquer outros fatores.
- 12.4 Apenas serão devidas e pagas as quantidades efetivamente utilizadas, não sendo, portanto, devida qualquer indemnização ou contrapartida financeira ou outra pelo não esgotamento das quantidades previsionais constantes no “Mapa de Quantidades Previsionais e Preços”, em anexo a este caderno de encargos.

13 FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 13.1 As quantias devidas pelo Município serão pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas (as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que respeitam) e desde que as mesmas estejam em conformidade com as condições contratualizadas.
- 13.2 Para efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida no final do mês em que ocorre.
- 13.3 Em caso de discordância, por parte da Câmara Municipal, quanto aos valores e/ou elementos indicados nas faturas, o facto será comunicado ao adjudicatário, por escrito, mencionando-se os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários à clarificação da situação ou a corrigir os elementos desconformes/incorretos constantes da fatura.

14 PENALIDADES

- 14.1 Pelo incumprimento das obrigações decorrentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir ao adjudicatário o pagamento de multa(s), salvo se forem aceites eventuais justificações apresentadas por escrito e no prazo de cinco dias após a ocorrência.
- 14.2 Verificando-se a ocorrência de várias situações de incumprimento, as respetivas multas são acumuláveis.
- 14.3 Pelo incumprimento dos prazos intermédios (entre cada fase) indicados no Plano/Cronograma de implementação (documento exigido no ponto 6.5 do programa do concurso), o adjudicatário fica sujeito,

por cada dia de atraso, ao pagamento de uma multa correspondente a 0,5% do valor do contrato (com IVA incluído).

- 14.4 Pelo incumprimento do prazo de implementação (global) [documento exigido no ponto 6.4 do programa do concurso], o adjudicatário fica sujeito, por cada dia de atraso, ao pagamento de uma multa correspondente a 1,0% do valor do contrato (com IVA incluído).
- 14.5 Pela inobservância do disposto no ponto 4.7 deste caderno de encargos, o adjudicatário fica sujeito, por cada dia de atraso, ao pagamento diário de uma multa no montante de € 100,00 (cem euros).
- 14.6 Pela impossibilidade de acesso à aplicação, por motivo imputável ao adjudicatário, este fica sujeito, por cada dia de atraso, ao pagamento de uma multa correspondente a 0,5% do valor do contrato (com IVA incluído).
- 14.7 Pela violação do prazo estipulado no ponto 8.2 deste caderno de encargos, o adjudicatário fica sujeito, por cada dia de atraso, ao pagamento de uma multa correspondente a 0,5% do valor do contrato (com IVA incluído).
- 14.8 Pela violação dos prazos estipulados nos pontos 8.3 ou 8.4 deste caderno de encargos, o adjudicatário fica sujeito, por cada dia de atraso, ao pagamento de uma multa correspondente a 0,1% do valor do contrato (com IVA incluído).
- 14.9 Todos os incumprimentos decorrentes da não observância do caderno de encargos que não estejam especificados nos pontos anteriores serão penalizados com uma multa diária de 0,1% sobre o valor do contrato (com IVA incluído), até ao suprimento dos mesmos.

15 CASOS DE FORÇA MAIOR

- 15.1 Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes, que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à sua vontade, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 15.2 Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

15.3 Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos pelo seguro.

15.4 A parte que invocar a ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deverá, imediatamente e por escrito, comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como indicar o prazo previsível para restabelecer a situação.

15.5 A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao do impedimento.

16 DEVER DE SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

16.1 O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

16.2 A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

16.3 Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

- 16.4 Para além da duração do contrato, no âmbito do dever de sigilo deve-se observar o prescrito na lei para o efeito, designadamente no que se refere à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

17 RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICANTE

- 17.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o incumprimento por parte do adjudicatário, de forma grave ou reiterada, das obrigações que lhe incumbem, confere ao Município o direito de proceder, a título sancionatório, à resolução do contrato, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por escrito, nos termos do ponto 20 deste caderno de encargos.

- 17.2 A resolução do contrato produz efeitos a partir da data em que se fixar na respetiva notificação, sendo que esta data não poderá ser anterior à data da receção pelo destinatário, da referida notificação.

- 17.3 A resolução do contrato não prejudica o exercício da responsabilidade civil ou criminal por atos ou faltas ocorridos durante a execução do mesmo.

18 RESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO

- 18.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando o montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 180 dias, devendo para o efeito transmitir a sua decisão por escrito, nos termos do ponto 20 deste caderno de encargos.

- 18.2 Caso seja fundamentada, a resolução do contrato produz efeitos 30 dias após a receção da respetiva notificação, salvo se o Município cumprir as obrigações em atraso nesse prazo.

19 SUBCONTRATAÇÃO E CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

- 19.1 A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende de autorização da outra parte, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

- 19.2 Em caso de violação, por parte do contraente privado, do disposto no ponto 19.1, incluindo a cessão de créditos sem a expressa autorização do Município, o adjudicatário será responsável, sem prejuízo de

outros encargos que daí advenham, por todos os custos acrescidos que o cumprimento da obrigação perante o cessionário acarretar para a entidade adjudicante.

20 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

20.1 Todas as notificações, informações e comunicações a enviar por qualquer das partes à outra parte deverão ser efetuadas por escrito, com suficiente clareza, de forma a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

20.2 Sempre que se verificar alguma alteração às condições da prestação do serviço, mesmo que pontual ou temporária, o adjudicatário deverá, obrigatoriamente, dar conhecimento do facto ao Município, com a maior brevidade possível.

21 FORO COMPETENTE

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

22 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE 2 – Anexos

ANEXO I

Mapa de Quantidades Previsionais e Preços

(Folha Excel, em ficheiro anexo)

ANEXO II

Especificações técnicas relativas à solução informática

1. A solução informática deve obedecer à legislação autárquica em vigor e estar certificada de acordo com as normas da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).
2. Deverão ser incluídos na proposta os requisitos, para o cliente, de software e de hardware necessários à implementação do sistema.
3. Deverá ser assegurado pela empresa prestadora do serviço os backups diários de toda a informação contida nas bases de dados do sistema.
4. A solução deverá permitir a satisfação de todas as necessidades do Município em termos de informação e gestão das suas atividades do dia-a-dia, devendo estar estruturada com elevado nível de fiabilidade e englobar as ferramentas imprescindíveis ao correto desenvolvimento das tarefas diárias.
5. O sistema de gestão comercial deverá conter áreas específicas com as funcionalidades/características discriminadas abaixo nas alíneas:
 - a) As principais funcionalidades/características relacionadas com o **cadastro** devem ser as seguintes:
 - Gestão integrada de todos os elementos do Cadastro. Permite criar, alterar, eliminar e consultar códigos postais (ajustado ao nível do local de consumo), ruas, edifícios, prédios, instalações e pontos de medida.
 - Deve permitir consultar o cadastro de forma hierárquica e detalhada possibilitando uma gestão mais eficiente de toda a informação.
 - Deve permitir criar impedimentos de contratação para uma determinada instalação (ex.: consumo fraudulento, a pedido do tribunal, a pedido do proprietário), com data e prazo de validade. Durante a sua vigência não poderão ser realizados contratos nessa instalação (é apresentada uma mensagem de aviso ao utilizador sempre que se tente efetuar um contrato).
 - Deve disponibilizar informação sobre alteração de número de porta numa rua.
 - Deve permitir a associação entre a morada de envio do cliente e a morada da instalação.

b) As principais funcionalidades/características relacionadas com os **clientes** devem ser as seguintes, tendo em conta que deve permitir a gestão de toda a informação de caracterização dos Clientes e Contas envolvidas nos processos de negócio de acordo com uma estrutura Cliente/Morada/Fim Comercial:

- Deve permitir criar o cliente (e contas) com registo da informação que o caracteriza e classifica.
- Deve existir várias formas de efetuar a pesquisa de cliente (número de cliente, contribuinte, nome, número de conta, número de contrato, morada, referencias antigas etc.), permitindo pesquisas mais complexas.
- Um cliente deve ser uma entidade legal com nome, número de contribuinte, para a qual pode ser estabelecida uma relação comercial, através de um contrato ou de faturação avulsa. Deve poder ter uma ou mais contas e uma ou mais moradas para faturação.
- A conta deve ser a entidade que reúne as informações necessárias para a gestão dos pagamentos. Cada cliente pode ter uma ou mais contas em simultâneo.
- Deve permitir criar diferentes tipos de relações de clientes (por exemplo, relação de pagamento, relação de contacto).
- Deve permitir indicar se a conta é ou não domiciliada. Sempre que a conta é domiciliada deve ser gerado o respetivo comprovativo de autorização bancária. Sempre que a conta é desdomiciliada deve ser gerado o respetivo comprovativo de rescisão bancária.
- Deve permitir a gestão de agências associadas aos respetivos bancos e a associação de contas bancárias às contas de clientes.
- Uma ADC/SEPA deve ser criada por cada conta de cliente independentemente da conta ser ou não domiciliada. Quando a conta seja domiciliada (associado um NIB à conta) é despoletado um processo que envia o pedido de ativação ao banco e trata o respetivo retorno de informação. Para cada conta cliente deve ser possível a indicação de valor máximo de transferência, data limite, assim como o respetivo cancelamento da ADC. Deverá ser mantido um histórico com informação das ativações ou cancelamentos de todas as ADC/SEPA do cliente que permita identificar a data, cliente, operador interno ou outra entidade e o meio pelo qual se verificou.
- O encontro de contas deve permitir compensar automaticamente os débitos e créditos. Para cada cliente conta deve ser possível ativar ou desativar o Encontro de Contas.
- Deve permitir efetuar o registo de observações/notas associando-as ao local de instalação, cliente ou documento de pagamento.

c) As principais funcionalidades/características relacionadas com a **contratação** devem ser as seguintes, tendo em conta que deve gerir as relações contratuais entre o Município de Palmela e o Cliente, permitindo estabelecer novos contratos, modificar dados contratuais, efetuar consultas e rescindir contratos em vigor:

- Deve permitir criar o contrato para cada local de consumo e produto com registo da informação que o caracteriza e classifica.
- A aplicação deve permitir a existência de dois tipos de contrato: contratos de consumo: nestes contratos é necessária a instalação de contador e contratos avençados: nestes contratos não há instalação de contador.
- Por parametrização devem poder ser associados custos de encargos de contratação e o pagamento ou não de um valor de caução. A cobrança de encargos de contratação pode ser efetuada no ato da contratação ou incluída na próxima fatura. Estes encargos de contratação devem poder ser divididos em prestações a incluir nas próximas faturas, por opção do operador, caso este tenha direitos de acesso a esta operação.
- Por parametrização deve ser possível a geração de Pedidos de Serviço no momento do contrato (para qualquer tipo de contrato) automática ou opcionalmente. Simultaneamente e em função da disponibilidade da entidade prestadora do serviço e do cliente deve poder ser agendada a data para a realização do trabalho.
- Deve permitir a atribuição de isenções, descontos, e agravamentos a cada um dos itens do tarifário. Estes complementos podem estar em vigor até uma data definida ou até atingir um valor máximo definido no contrato.
- Cada contrato deve poder ter um cliente contrato responsável pela celebração do mesmo e um cliente pagador distinto responsável pelo pagamento das faturas.
- Deve permitir definir diferentes métodos de estimativa para o mesmo contrato, definindo regras de prioridade e utilização dos mesmos. (Por exemplo, o método de estimativa aplicado no início do contrato pode ser diferente do método de estimativa a aplicar quando o contrato já tem um histórico de faturação relevante).
- Deve permitir definir o dia e periodicidade de faturação para cada contrato (por defeito pode ser aplicado o calendário de leitura e faturação do roteiro).
- Deve permitir definir o dia e periodicidade de faturação para cada contrato (por defeito pode ser aplicado o calendário de leitura e faturação do roteiro).
- Deve permitir definir impedimentos de inclusão nos processos de recuperação de dívida, como Cortes e Execução Fiscal.
- Deve permitir efetuar alteração do contrato em vigor relativamente aos dados previamente definidos na criação do contrato. Os dados do contrato anterior devem ser guardados em histórico. Na confirmação da alteração do contrato deve ser emitida a Apólice do contrato.
- Deve permitir rescindir contrato numa determinada data e caso seja um contrato de consumo, deve ser indicada a leitura.
- Deve permitir a consulta do contrato assim como a consulta de alterações (histórico do contrato).
- Deve permitir efetuar a reimpressão da apólice de contrato.

- Deve permitir efetuar a suspensão temporária de um contrato numa determinada data.
- Deve permitir a alteração dos dados IMI (Imposto Municipal de Imóveis) registados na criação de um contrato.
- Para um produto e intervalo de datas (referente aos contratos criados nesse período de tempo), deve permitir consultar e imprimir os artigos matriciais, respetivos proprietários e repartição de finanças.
- Deve permitir o registo de movimentos de agravamento ou devolução de caução associados a um determinado contrato

d) As principais funcionalidades/características relacionadas com as **leituras** devem ser as seguintes, tendo em conta que deve permitir a gestão de todos os processos de leituras do Município de Palmela, desde a gestão de roteiros e calendários até á leitura e transmissão das leituras para faturação ou envio de informação para faturar por estimativa.

Toda a atividade desenvolvida deve ter por base o trabalho previamente realizado no Cadastro onde se estabeleceram as condições respeitantes à definição administrativa (localidades, ruas, prédios, locais de consumo e pontos de medida).

A execução das leituras deve ser efetuada no terreno, utilizando listagens ou equipamentos de leitura (PDA´s, Tablets ou Terminais Portáteis de Leitura). Tanto o suporte em papel como os equipamentos devem conter toda a informação identificadora de cada local a visitar, por ordem sequencial. A informação identificadora do local deve incluir a tarifa contratual. Deve poder ser efetuada a recolha da leitura e/ou o registo de anomalias. As anomalias (previamente definidas na empresa) devem poder ser registadas a nível do prédio, ponto de medida e/ou aparelho.

O prestador de serviços deverá fornecer ao Município de Palmela 10 (dez) equipamentos de leitura adequados à recolha das leituras e descarga automática das mesmas na aplicação, através de software e sistema de comunicação apropriados. A aplicação de leituras deve ser multiplataforma.

O prestador de serviços deverá garantir a assistência técnica adequada ao funcionamento dos equipamentos de leitura e indicar na sua proposta qual o custo unitário dos mesmos em caso de aquisição de um novo equipamento com as mesmas características e compatível com o software e sistema de comunicação apropriados.

- Deve poder ser parametrizada, por unidade de leitura, o número de leituras mínimas que devem ser realizadas para que um itinerário possa ser transmitido do equipamento de leitura para faturação. Por leituras mínimas entende-se número de locais visitados uma vez que pode ser registada apenas anomalia a nível do aparelho.

- O sistema deve estar preparado para receber e tratar leituras a partir de várias origens (aplicação de leituras, leituras comunicadas diretamente pelo cliente, por integração de ficheiros gerados pelo sistema automático de leituras (IVR), via WEB (balcão digital), por integração com sistemas de telecontagem ou deixadas pelos processos de negócio transversais que operam o sistema).
- Deve permitir a exportação de um determinado roteiro para o formato Excel, possibilitando a consulta de toda a informação geográfica do roteiro (prédios, instalações, ordem no roteiro, tempos e quebras). Deve permitir também a alteração direta no ficheiro da ordem dos prédios no roteiro para posterior importação e atualização do sistema.
- Deve permitir consultar para cada Unidade de Leitura, Ano e ciclo de leitura, a informação relativa à quantidade de itinerários do roteiro e a quantidade de itinerários já gerados.
- Deve permitir a reorganização dos prédios (nova sequência de leitura entre prédios) no roteiro com indicação do novo intervalo entre prédios. A reorganização dos prédios deve possibilitar a alteração manual do número de ordem ou arruamento do prédio
- Após a instalação do primeiro aparelho de medida num prédio, este deve ficar automaticamente pendente de inserção.
- Deve permitir consultar para cada Unidade de Leitura, todos os prédios que não se encontram inseridos em Roteiro
- Deve permitir a gestão da atribuição do equipamento de leitura a um leitor específico (não tem carácter obrigatório).
- Deve consistir na atribuição dos itinerários aos equipamentos de leitura para posterior transmissão. Esta atribuição de trabalho ao leitor pode ser efetuada apenas para um único dia ou para vários dias.
- Deve permitir a consulta de todos os itinerários de um determinado centro de leitura, roteiro e ciclo com a possibilidade de análise de variada informação.
- Deve permitir uma visão global do ciclo de leitura: é possível visualizar todos os roteiros e respetivos ciclos de uma ou mais unidades de leitura.
- Deve permitir importar as leituras de itinerários a partir de um ficheiro Excel.
- Deve permitir a Consulta do histórico de leituras do local de consumo ou do aparelho de medida (para todos os locais de consumo onde esteve instalado) onde constam todas as leituras (leituras faturadas ou não).
- Deve permitir definir anomalias de leitura a nível do prédio, ponto de medida e aparelho de medida assim como associar pedidos de serviço. Deve ser possível o carregamento das anomalias de leitura nos equipamentos de leitura (PDA).
- Consulta das observações registadas pelos leitores durante o percurso do itinerário (por exemplo, devem poder registar possíveis fraudes, fugas, etc.)
- Deve permitir o registo de leituras comunicadas diretamente pelos clientes e recebidas por vários canais de comunicação (telefone, postal, balcão, etc.).

- Deve existir um interface de comunicação entre o Sistema de Gestão Comercial e o equipamento de leitura que permita o envio e receção de itinerários.

e) As principais funcionalidades/características relacionadas com a **faturação** devem ser as seguintes, tendo em conta que deve permitir dois tipos de faturação distintos:

- A faturação de fornecimento de serviços que é despoletada pela recolha de leituras ou faturação periódica do contrato de fornecimento de serviço.
- A faturação diversa que não está necessariamente ligada a um contrato de fornecimento de serviço.
- Deve permitir a faturação de contadores totalizadores.
- A fatura ou nota de crédito deve poder ser impressa no momento ou entrar no processo de colocação em cobrança responsável pela impressão e envio de faturas aos clientes.
- O tarifário deve definir o que vai ser faturado (conceitos) e como vai ser faturado. Podem existir diferentes tarifas de acordo com as características e condições estabelecidas nos contratos celebrados, podendo incluir diferencialmente as tarifas dos serviços de abastecimento de água, águas residuais domésticas e resíduos urbanos, de acordo com todas as formas de combinação possíveis, associadas ou não.
- No tarifário deve permitir definir consumos standard a aplicar na valorização dos consumos em faturação por estimativa (caso o contrato tenha esse módulo de cálculo definido).
- No tarifário deve permitir definir perfis de consumos a aplicar na valorização dos consumos em faturação por estimativa.
- No tarifário deve permitir definir fatores de conversão caso a valorização das quantidades tenha uma unidade diferente da unidade de medida.
- O pro-rateio deve ser uma distribuição proporcional de uma quantidade ou de uma quantia. Quando a faturação de um contrato ocorre num período em que houve alteração de preços, no período de transição entre os preços anteriores e os novos preços, o cálculo da faturação deve ser efetuado através de um preço médio (pro-rateio de preços) em função do número de dias de fornecimento e do preço de cada um dos períodos.
- A faturação deve poder ser feita com Leitura ou com Estimativa.
- Devem existir vários módulos de cálculo de estimativa, nomeadamente podem ser efetuados com base: no histórico de faturação, entre intervalos parametrizados, utilizando apenas faturas de consumo com leitura real, ou na falta destas com todas as faturas disponíveis. No consumo standard associado à tarifa e tipo de uso contratado. No perfil de consumo.
- Deve permitir a faturação diária, ou seja, permite processar diariamente os itinerários lidos ou estimados, reduzindo-se assim o trabalho manual.

- Deve ser possível a faturação de um ou vários aparelhos de medida por contrato e/ou de aparelhos de medida com uma ou mais funções de leitura (estas funções podem ou não ser faturáveis).
- O sistema deve possuir certificação pela Autoridade Tributária Aduaneira/DGCI, e exibi-la como exige a lei, e deve permitir a extração de dados de faturação por cliente e envio para o e-fatura/Portal das Finanças, de acordo com o Decreto-Lei n.º 198/2012, de 24 de agosto, que procedeu à criação de medidas de controlo de emissão de faturas bem como a criação de incentivos de natureza fiscal.
- Deve ser possível efetuar faturação de fornecimento fora das datas de faturação normais como é o caso das substituições de aparelhos e das alterações contratuais. O sistema deve permitir a faturação de movimentos gerados pela modificação de contratos ou pela resolução de pedidos de serviço (em resultado de substituições de aparelhos de medida).
- O sistema deve permitir a simulação de um processo de faturação (por exemplo, simulação da faturação após a alteração de uma tarifa), visualizar e analisar o resultado do processo e, se confirmado, gerar a faturação.
- O sistema deve permitir parametrizar a geração de um pedido de serviço para cada anomalia de faturação.
- O sistema deve permitir identificar a instalação totalizadora e as respetivas instalações em dependência (divisionários) assim como calcular as diferenças entre o total dos consumos individuais e o consumo do aparelho de medida totalizador.
- Como controlo do processo de faturação, deve ser possível obter as instalações não faturadas e que estão inseridas em roteiros.
- O sistema deve permitir registar movimentos para incluir imediatamente numa fatura diversa individual ou para incluir numa próxima fatura de fornecimento (se for associado a um contrato ativo). Deve existir a possibilidade de definir a data a partir da qual o conceito será faturado, a quantidade e o preço unitário, assim como gerar um conjunto de prestações para incluir nas faturas de ciclo seguintes.
- O sistema deve permitir a faturação individual de um contrato a partir dos consumos obtidos através da leitura dos aparelhos de medida ou consumos estimados, aplicando as regras definidas no tarifário em vigor à data de faturação.
- Sempre que se considere que uma fatura de fornecimento não está correta, esta deve poder ser refaturada, anulando a respetiva fatura com a geração de um documento de compensação (a fatura a débito gera uma nota de crédito e a fatura a crédito gera uma nota de débito) e dando origem a uma nova fatura.
- O sistema deve permitir faturar conceitos diversos para um cliente com ou sem contrato ativo.
- O sistema deve permitir analisar e resolver as anomalias geradas no processo de faturação (são geradas quando se ultrapassam os limites dos critérios de referência no controlo de qualidade da fatura).

- O sistema deve permitir efetuar a gestão dos totalizadores e os respetivos divisionários. Pode ser consultada a informação dos movimentos de consumo e de acerto associados. Os totalizadores poderão ser de faturação ou apenas de controlo (nestes o objetivo será apenas controlar possíveis fugas/perdas).
- O sistema deve permitir a consulta do histórico de faturação (a nível do cliente ou da instalação) com a informação detalhada de cada uma das faturas e a consulta do histórico de leituras.
- O sistema deve garantir que, para cada contrato, as faturas de fornecimento só são enviadas na periodicidade acordada com o cliente.
- O sistema deve permitir a utilização de uma Conta Corrente assim como o Encontro de Contas automático para os tipos de fatura parametrizados.
- O sistema deve permitir a emissão dum extrato de Conta Corrente do cliente desde a data de início do contrato.
- O sistema deve permitir ainda a emissão de uma referência para pagamento do saldo no Multibanco, Payshop, CTT e outras modalidades de cobrança.
- O Layout das faturas deverá estar de acordo com as recomendações da ERSAR/Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
- O sistema deve permitir a parametrização de diversos tipos de mensagens para impressão na fatura de fornecimento.
- De acordo com regras previamente definidas, o sistema deve permitir a inclusão de adicionais (informação a transmitir ao cliente, por exemplo, antes da entrada em vigor de um novo tarifário, etc.) em conjunto com as faturas de fornecimento enviados ao cliente.
- O sistema deve permitir a possibilidade de parametrizar Lotes de edição/impressão local de faturas, através da criação de relações valorizadas.
- O sistema deve permitir imprimir imediatamente um documento ou forçar o seu envio para impressão no próximo processo noturno.
- O sistema deve permitir desdobrar um documento de pagamento que contenha mais do que uma fatura.
- O sistema deve permitir inserir um documento de pagamento de uma conta de um cliente numa remessa bancária para que o mesmo seja cobrado através da domiciliação bancária.
- O sistema deve permitir selecionar os documentos de pagamento de uma conta de um cliente domiciliado que estejam pendentes de envio ao banco e retirá-los da remessa.
- O sistema deve permitir o reenvio de faturas ao cliente desde que o documento ainda não tenha sido pago, não se encontre em acordo de pagamento nem tenha sido inserido em remessa.
- O sistema deve permitir alterar a data limite de pagamento de documentos não cobrados. Ao efetuar a alteração da data limite de pagamento, é possível efetuar a emissão on-line do documento ou efetuar o seu reenvio via CTT.

- O sistema deve permitir a impressão online de lotes de documentos.

f) As principais funcionalidades/características relacionadas com a **cobrança** devem ser as seguintes, tendo em conta que deve ser realizada a gestão dos pagamentos e dívidas dos clientes permitindo que o cliente tenha a possibilidade de efetuar um acordo de pagamento para liquidação da dívida em prestações, de acordo com datas acordadas entre os dois outorgantes. Os critérios de pagamento devem ser os mesmos que os aplicados às faturas. O sistema deve permitir cobrar Juros de Prestação, para além dos valores em dívida, calculados sobre o valor da dívida incluída no acordo de pagamento, excluindo os valores de juros de mora e outros encargos de corte e religação. Deverá ainda ter as seguintes características:

- O sistema deve prever a integração com os diferentes prestadores de serviços de cobranças externas, nomeadamente: Bancos (SEPA), SIBS (Multibanco), CTT e Payshop.
- A cobrança deve poder ser realizada nas modalidades permitidas pela empresa (Numerário, Multibanco ou Cheque).
- Todas as faturas produzidas pelo sistema devem cumprir os Standards obrigatórios de leitura ótica, isto é, permite a leitura ótica através dos códigos de barras impressos nas faturas tanto nos balcões da empresa como nos agentes de cobrança externos das Entidades Prestadoras do Serviço.
- Na cobrança de documentos pagos fora de prazo, devem poder ser aplicados juros de mora e/ou outro tipo qualquer de compensações por atraso de pagamento.
- O sistema deve permitir estabelecer um conjunto de parametrizações que condicionem e controlem o ciclo do acordo de pagamento.
- O sistema deve permitir a gestão de caixa a 3 níveis: Operador, Unidade representado por um responsável de balcão ou Gestão de depósitos bancários.
- O sistema deve permitir consolidar as operações dos operadores durante o dia através do fecho provisório.
- O sistema deve permitir cobrar vários tipos de documentos (faturas, prestações, etc.) na(s) modalidade(s) de pagamento permitidas pela empresa.
- O sistema deve permitir a anulação de uma cobrança on-line que tenha efetuado no próprio dia ou em dias anteriores.
- A cobrança on-line diferida deve permitir proceder à atualização da cobrança, com a data em que ela foi realizada.
- O sistema deve permitir reeditar o recibo de uma cobrança.
- O sistema deve permitir consultar as faturas, documentos de pagamentos e recebimentos por cliente e por conta, assim como obter o valor em cobrança, do cliente.
- O sistema deve permitir consultar o detalhe de cada documento (recebimentos aplicados, histórico de estados, dados de cobrança) a partir da lista de documentos que o sistema apresenta.

- O sistema deve permitir imprimir uma segunda via dos documentos emitidos.
- O sistema deve permitir consultar informação da conta corrente relativo a contas de clientes.
- O sistema deve permitir efetuar diversas consultas ao nível de caixa do operador (documentos, valores cobrados e total cobrado por data, etc.)
- O sistema deve permitir efetuar diversas consultas ao nível de caixa da unidade.
- O sistema deve permitir efetuar a abertura e fecho de caixa do operador e a abertura e fecho de caixa da unidade
- Dever ser possível extrair a informação das cobranças internas ou externas para um determinado período, podendo ser obtidos vários mapas (Mapa Guia de Receita/Ordem de Pagamento, Mapa Resumo, Listagem de Cobranças e Mapa de recebimentos).
- Durante o processo de cobrança proveniente de entidades externas, se forem detetadas anomalias (por exemplo pagamento em duplicado), devem ser gerados erros de cobrança que são posteriormente analisados e tratados pelo utilizador. Devem existir consultas associadas aos erros de cobrança (estado da anomalia, detalhe por centro de cobrança, etc.)
- Nos ficheiros de cobranças de bancos deve existir informação de documentos cobrados e documentos devolvidos sendo gerada informação da devolução durante o processo de tratamento. O sistema deve permitir realizar consulta de devoluções bancária num intervalo de datas (adicionalmente pode haver outros critérios) e visualizar a quantidade de devoluções por data, por banco e motivo de devolução.
- O sistema deve permitir realizar acordos de pagamento, definindo as faturas a incluir no acordo assim como a geração das prestações do acordo.
- O sistema deve permitir realizar algumas alterações dependendo do estado em que o acordo de pagamento se encontra.
- O sistema deve permitir a consulta de acordos de pagamento mediante critérios mais gerais (estado, datas, valor, etc.) ou critérios individuais (cliente, instalação, etc.).

g) As principais funcionalidades/características relacionadas com os **pedidos de serviço** devem ser as seguintes, tendo em conta que devem operar com dois tipos de pedidos de serviços: automáticos e manuais, resultantes do trabalho diário da empresa e que implicam o encaminhamento de trabalho técnico avulso:

- O sistema deve fornecer um ponto central de controlo, planeamento, despacho e definição de prioridades das atividades a executar pelos recursos disponíveis. Esta visão centralizada de todo o processo permite aumentar a capacidade de resposta em situações críticas, possibilitando uma resposta rápida e eficaz.
- O sistema deve permitir a distribuição de Pedidos de Serviço por diferentes áreas geográficas.
- O sistema deve permitir a programação e edição massiva de Pedidos de Serviço.
- Os Pedidos de Serviço deverão ser numerados sequencialmente com início no nº 1 em cada ano civil.

- Cada pedido de serviço deve poder ter um valor associado para ser debitado o serviço ao cliente. Se a empresa assim o entender, na resolução do pedido de serviço deve ser gerado um movimento que irá ser incluído na próxima fatura do cliente.
- Os pedidos de serviço podem ter impressão individual ou massiva e devem poder incluir pedidos de serviço programados ou já editados.
- O sistema deve permitir obter a lista de pedidos de acordo com o critério selecionado e imprimir o detalhe de um pedido de serviço ou a lista apresentada.
- Devem existir pedidos gerados massivamente através das campanhas mediante a definição de determinados critérios de seleção que caracterizam o tipo de campanha a gerar (por exemplo, a substituição de aparelhos de determinada marca e que foram fabricados num determinado ano).
- O sistema deve permitir a edição de cartas "notificações" determinadas pela programação dos pedidos de pedidos de serviço. As cartas deverão permitir o registo simples CTT ou não. As minutas das cartas deverão ser parametrizáveis.
- A resolução dos Pedidos de Serviço deve permitir indicar o motivo que deu origem à emissão do pedido, introduzir os dados relativos à sua resolução, nomeadamente dados do contador permitindo corrigir o número de contador ou marca sem necessidade de fazer uma substituição em sistema para o caso das substituições de contador.

h) As principais funcionalidades/características relacionadas com **a dívida** devem ser as seguintes:

- Na fatura/recibo emitida por cada empresa, além das informações gerais, complementares de faturação e demais elementos, deve constar também a data limite de pagamento.
- O sistema deve disponibilizar várias formas de evolução da dívida e que podem ser utilizadas individualmente ou relacionadas entre si:
 - Aviso de Dívida: tem como objetivo advertir o consumidor que possui uma dívida;
 - Corte: tem como objetivo advertir o consumidor que possui uma dívida e a suspensão do fornecimento caso o consumidor não proceda ao pagamento durante este processo;
 - Execução Fiscal: tem como objetivo obter a prestação devida ao titular de direito (empresa) no âmbito de uma cobrança coerciva.
- O sistema deve permitir definir a estratégia e conferir dívida global e cortes, emitir e conferir certidões de dívida e respetivos conhecimentos.
- O sistema deve permitir a parametrização de encargos de dívida para cada etapa e estado da etapa assim como custos de reincidência.
- O sistema deve permitir a parametrização de vários filtros e cláusulas para a entrada de faturas em dívida.

- O sistema deve permitir a parametrização das etapas de evolução da dívida para: aviso de dívida, corte e execução fiscal.
- O aviso de dívida tem como objetivo advertir o consumidor de que tem uma dívida (no aviso pode ser incluída a relação dos documentos em dívida, data limite de pagamento, etc.). Este deve conter referência de pagamento e permitir a cobrança das faturas com a referida referência de pagamento.
- O sistema deve permitir consultar a informação sobre uma determinada Instalação ou Cliente na Dívida Global.
- O sistema deve permitir consultar os Avisos de Dívida Global assim como as faturas incluídas no respetivo aviso.
- A aplicação deve permitir a emissão de certidões dívida, exportando e rececionando ficheiros para integração no módulo de execuções fiscais utilizado pelo Município.

i) Nas principais funcionalidades/características relacionadas com o processo de **corte**, considerando-se uma das etapas da evolução da dívida, devem-se considerar os seguintes aspetos:

- Evolução de todas as faturas em dívida que cumpram os critérios definidos pelo Município.
- O sistema deve permitir enviar ao cliente avisos de corte a informar que está a decorrer o processo de corte
- Os avisos de corte devem ser documentos pagáveis nas modalidades de pagamento disponíveis no serviço e parametrizadas na empresa.
- Tendo por base os parâmetros definidos na estratégia de cortes, é possível antever e simular em tempo real a evolução do corte (em cada uma das etapas) para o dia seguinte.
- O cancelamento da dívida e respetivo processo de corte deve poder ser realizado
- Na resolução do pedido de serviço de Corte deve ser possível registar a leitura recolhida no momento do corte de fornecimento da instalação.
- O sistema deve permitir a reedição de 2ª via de avisos de corte, pedidos de serviço de corte.
- Deve ser possível obter as quantidades de cortes e religações efetuadas num intervalo de datas selecionado.
- O sistema deve permitir resolver ou cancelar os Pedidos de Serviço inerentes ao Processo de Corte.
- O sistema deve permitir várias consultas globais do processo de corte.

6. SERVIÇOS DE PRINTING & FINISHING

6.1 Descrição dos Serviços

a) No âmbito dos serviços a prestar, o prestador de serviços será responsável por:

- Desenvolvimento de layouts de documentos;
- Fornecimento de papel branco A4 a 1/0 cores, com 80 grs;
- Fornecimento de envelope DL a 1/0 cores, IOR com 80 grs, com 2 janelas;
- Impressão laser a preto em folha solta, e logotipo a cores para fatura;
- Impressão laser a preto em folha solta, e logotipo a preto para restantes documentos;
- Envelopagem mecânica no formato DL com código de barras para leitura ótica;
- Inserção de adicionais conforme campanhas a definir;
- Preparação para expedição conforme requisitos dos CTT;
- Disponibilizar guias de avença no formato PDF na 1ª semana do mês seguinte.

b) O prestador de serviços deverá ter a capacidade de:

- Engenharia Documental de colocar mensagens nos documentos;
- Fornecer PDFs dos documentos;
- Desenvolver documentos eletrónicos.

7. FATURA ELETRÓNICA

7.1 Descrição dos Serviços

O sistema deve permitir a emissão e envio de fatura eletrónica para os clientes.

7.2. Funcionalidades que devem estar incluídas no Serviço:

- a) Adesão no Front-End da Gestão Comercial e/ou Balcão;
- b) Criação da Fatura em formato PDF;
- c) Assinatura Legal da Fatura Eletrónica com Certificado do prestador de serviços ou disponibilizado pelo Município de Palmela;
- d) Envio de e-mails: pré-aviso e Fatura Eletrónica anexa;
- e) Arquivo legal da Fatura Eletrónica;
- f) Consulta da Fatura Eletrónica arquivada no Front-End da Gestão Comercial e/ou Balcão Digital;
- g) Classificação e encaminhamento de e-mails de retorno, para caixa previamente definida pelo Município Palmela;
- h) Licenciamento, Infraestrutura e Exploração.

8. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRACK & TRACE

8.1. Descrição dos Serviços:

O serviço deve garantir o rastreio do caminho dos avisos de corte desde a sua emissão até à entrega ao cliente final.

8.2. Funcionalidades que devem estar incluídas no Serviço:

- a) Colocação de registo (número e código de barras) no documento “aviso de corte” ou “notificação de leitura”, conforme requisitos dos CTT;
- b) Impressão em folha A4 e envelopagem normal num envelope de 2 janelas;
- c) Indexação e visualização destes documentos na aplicação de águas;
- d) Emissão de guias de avença CTT;
- e) Criação e envio por e-mail de um ficheiro RMC (ficheiro que vai alimentar a aplicação Track&Trace dos CTT que é utilizada a nível nacional por este prestador de serviços;
- f) Devem ser disponibilizados avisos ao Município em formato PDF.

9. COMUNICAÇÃO AUTOMÁTICA DE LEITURAS (IVR)

9.1. Descrição dos Serviços

No âmbito dos serviços a prestar, o prestador dos serviços será responsável por:

- a) Linha telefónica (número verde);
- b) Custos das chamadas recebidas na linha verde (chamadas dos clientes que ligam para comunicar a leitura);
- c) Disponibilização do software e hardware necessários para o funcionamento do sistema automático de receção de leituras e respetiva manutenção;
- d) Disponibilização do esquema de mensagens;
- e) Ficheiro de interface com o sistema de Gestão Comercial para as leituras bem sucedidas (integrado com periodicidade diária no sistema de gestão comercial (aplicação de águas);
- f) O serviço deve garantir a receção automática de leituras de contadores, comunicadas por telefone pelos consumidores através de número verde disponibilizado para o efeito.

9.2. Funcionalidades que devem estar incluídas no Serviço:

- a) Apresentação de mensagem de acolhimento com identificação da Entidade Gestora;
- b) Fornecimento de referência de leitura pelo cliente;

- c) Comunicação de leitura do contador (por marcação de dígitos no marcador do telefone ou por voz;
- d) Pedido de confirmação de leitura recebida (após repetição pelo sistema dos dígitos que foram introduzidos pelo cliente);
- e) Apresentação de mensagem de despedida.

10. SERVIÇO DE SMS

10.1. O sistema deve permitir o envio de sms automáticas de caráter informativo a todos os clientes/consumidores do Município;

10.2. As sms têm como objetivo advertir o consumidor para o terminus dos prazos de pagamento dos avisos enviados;

10.3. As sms devem poder conter as referências de pagamento dos avisos a que referem.

11. INFORMAÇÃO DE ESTATÍSTICA E DE GESTÃO

O serviço deve garantir a extração de relatórios, com possibilidade de exportação para Excel, que permitam analisar informação agregada e informação ao nível de detalhe.

Toda a informação terá com base toda a informação contida em todos os módulos da aplicação, nomeadamente medidores, faturação, cobranças, ordens de serviço, contratação, cadastro, leituras, acordos de pagamento, dívida, etc.

A informação deve poder dar estatísticas ao dia, de um qualquer dia anterior ou de um determinado período de tempo.

A informação contida nos relatórios deverá adequar-se a todo o tempo às exigências contidas nos indicadores e módulos de regulação financeira definidos pela ERSAR.