

ESPECIFICAÇÕES GERAIS

1 - A conversão dos dados dos sistemas atuais para os novos sistemas deverá ser realizada pela licitante vencedora. As adaptações das Bases de Dados e Fórmulas, conforme características particulares de cada uma delas, visando o correto funcionamento dos sistemas, é de total responsabilidade da licitante vencedora.

1.1 – O prazo para conversão dos dados, implantação e treinamento dos sistemas é de até 120 (cento e vinte) dias do recebimento da ordem de serviço por parte da Coden.

1.2 – Durante o período de conversão e antes da homologação, a licitante vencedora deverá sanear as incorreções apontadas pela Coden, imediatamente após a constatação.

1.3 – O prazo para homologação dos dados convertidos pela contratada não deverá ser superior a 90 dias. Durante este período a Coden efetuará, para cada sistema, a conferência destas informações. Este procedimento será efetivado através de assinatura de termo circunstanciado elaborado pela licitante vencedora. Ele deverá conter toda a documentação sobre os dados convertidos. Este documento, após aprovação da Coden, servirá como quitação do presente item do Termo de Referência.

1.4 – Quaisquer incorreções no processo de conversão, detectados em até 01 (um) ano a contar do início do contrato, deverão ser sanados pela licitante vencedora, sem ônus adicionais para a Coden, em prazo a ser negociado entre as partes.

1.5 – No processo de importação de dados, a identificação do consumidor (ID do consumidor, código do consumidor) deverá permanecer a mesma da base de dados importada.

2 – Os sistemas previstos no Termo de Referência deverão operar em ambiente multiusuário e em tempo real, utilizando compartilhamento de informações de uso comum.

3 – Os sistemas deverão estar desenvolvidos na arquitetura Cliente/Servidor e/ou web, com interface gráfica em ambiente Windows e acesso a Banco de Dados Relacional, de propriedade da Coden.

3.1 - A base de dados e as informações nele contidas são de propriedade da Coden.

3.1.1 – Caso o Banco de Dados Relacional utilizado pelo sistema da licitante vencedora for diferente do atualmente em uso na Coden, ele deverá ser fornecido e custeado pela mesma.

3.1.2 - Toda instalação e configuração do banco de dados deverão ser realizadas pela licitante vencedora;

3.1.3 – O Gerenciador de Banco de Dados deverá ser compatível com Sistema Operacional Linux (preferencialmente) ou Windows e deverá suportar a seguinte plataforma mínima: Processador de 2 GHZ 64 bits Quad Core ou superior, Discos Rígidos de 500 GB SATA ou superior em modo RAID-1, 4 GB de Memória RAM DDR3 ou superior, Sistema Operacional Linux Debian 6.0 ou superior (podendo ser outra distribuição semelhante/compatível com as mesmas características), ou Windows Server 2008/2012 R2 ou superior.

3.1.4 – O Banco de Dados deverá:

- a. possuir integridade referencial;
- b. possuir suporte a transações (ACID –Atomicidade, Consistência, Isolamento e Durabilidade ou Persistência);
- c. possuir suporte a UNICODE;
- d. possuir suporte ao uso de funções, procedures, triggers, cursores;
- e. possuir ferramentas de gerenciamento/administração com interface gráfica;
- f. possuir ferramenta com interface gráfica para execução de scripts em linguagem padrão SQL.

3.2 – Os sistemas obrigatoriamente deverão disponibilizar em plataforma web (na intranet), as seguintes tarefas, comuns a todos os usuários da Coden (mesmo aqueles que desempenham as suas funções em locais remotos não interligados fisicamente aos servidores da Coden): encaminhamento de processos e protocolos, da Coden.

3.2.1 - Os recursos descritos para sistemas desenvolvidos em plataforma web na intranet, acessados por usuários (funcionários da Coden), deverão permitir o acesso

por qualquer equipamento fornecido pela Coden com sistema operacional Windows e/ou Linux nos principais navegadores web disponíveis gratuitamente (Chrome e Firefox).

3.3 – Os Sistemas obrigatoriamente deverão disponibilizar em plataforma web na internet, as seguintes tarefas, direcionadas:

Aos municípios (municipalidade): consulta e autoatendimento para os serviços de saneamento (agência virtual),

3.3.1 - Os recursos descritos para sistemas desenvolvidos em plataforma web na internet, acessados pela população e/ou funcionários da Órgão Público, deverão permitir o acesso por qualquer equipamento e será homologado para os principais navegadores web disponíveis gratuitamente (*Chrome* e *Firefox*) no ambiente Windows e Linux.

3.3.2 - Os sistemas desenvolvidos na plataforma web na internet, descritos neste termo de Referência, a serem acessados pela municipalidade e/u funcionários da Coden deverão ser implantados em Coden “hosting”, ou seja, disponibilizados em Datacenter de responsabilidade da empresa vencedora, de forma a possibilitar sua acessibilidade pela Coden e por qualquer cidadão, através de acesso ao portal da Órgão Público, via rede da Internet.

3.3.3 - O Datacenter a ser utilizado deverá estar em local protegido, com restrição e controle de acesso; dispor de gerador redundante com comando automático para falta de energia elétrica; de redundância de links com a internet; serviços de firewall; rede elétrica estabilizada; temperatura ambiente controlada por aparelhos de ar condicionado e cofres para guarda de backups em locais distintos.

4 – Os sistemas objeto desta licitação deverão utilizar uma base única de dados trafegando pela rede interna local e Datacenter local da Coden, utilizando Datacenter remoto para os serviços web, podendo ter base de dados para uso web e acesso externo (conforme 3.3.2 e 3.3.3), recebendo os dados dessa base única local.

5 – Os sistemas deverão estar dotados de toda segurança que o ambiente multiusuário exige (tratamento de transações).

6 – A integração entre todos os sistemas:

6.1 – Não necessitará de arquivos auxiliares ou externos, exceto quando disposto

o contrário na descrição do sistema;

6.2 – Todas as informações deverão pertencer ao mesmo banco de dados, estando imediatamente disponíveis a todos os sistemas, exceto os sistemas cujo descritivo indique o contrário;

6.3 – O processo de integração entre os sistemas também será organizado de forma que, embora os dados estejam imediatamente disponibilizados na base, estes apenas ficarão disponíveis para uso no módulo seguinte após confirmação do módulo anterior de que as tarefas correspondentes foram encerradas.

6.3.1 – A decisão de integração, ou outra equivalente e a qualidade dos dados integrados é de responsabilidade da Coden, cabendo à licitante vencedora garantir o correto funcionamento dos processos de integração e orientar a equipe, no momento da implantação (etapa de parametrização da integração);

6.3.2 – A Coden disponibilizará, sempre que necessário, pessoal para participar e apoiar todos os processos relativos à preparação, parametrização e integração entre os sistemas a serem implantados;

6.3.3 – Cabe à licitante vencedora orientar os usuários do sistema, em especial os gestores, quanto à forma e viabilidade do retorno (estorno) dos processos de integração e suas consequências. A realização desta operação apenas ocorrerá com anuência e participação direta da gestão do contrato.

6.4 – Não haverá necessidade de retrabalho, ou seja, a inclusão/alteração de informações no banco de dados será totalmente corporativa e colaborativa, de forma que uma atividade executada por um sistema seja totalmente apreciada pelos demais.

6.5 – As tabelas de referência de uso comum do sistema (que poderão participar do processo de integração) e processos específicos constantes da descrição dos sistemas, serão atualizadas automática e imediatamente, estando disponíveis para uso em outros sistemas.

6.5.1 – A licitante vencedora deverá auxiliar tecnicamente no preenchimento das tabelas de parâmetros, cujos valores serão definidos e controlados exclusivamente pela Coden através de seus técnicos responsáveis.

7 – Os sistemas deverão possuir mecanismos de tratamento de senhas. Eles deverão restringir o acesso do usuário em função do perfil administrativo ao qual

pertence.

7.1 – A administração das senhas e acessos à aplicação é de responsabilidade da Coden, não sendo admitida nenhuma ingerência pela Licitante Vencedora. Esta deverá realizar treinamento aos prepostos da Coden indicados para gestão das senhas e acessos para o gerenciamento dos perfis e senhas de maneira autônoma.

7.2 – Os perfis de uso dos sistemas serão definidos e mantidos pelo(s) responsável(is) do(s) módulo(s), nomeado(s) pela Coden, não sendo admitido nenhuma alteração não autorizada pela licitante vencedora. A licitante vencedora auxiliará a criação dos perfis durante o período de implantação dos sistemas e os mesmos deverão manter os perfis definido(s) pelo(s) responsável(is).

8 – Os sistemas deverão possuir mecanismos que possibilitem o registro das transações efetuadas no banco de dados (AUDIT). Através deste procedimento, deverão ser gravadas as informações anteriores e posteriores às alterações efetuadas no banco, assim como seu autor e a data/hora em que o evento ocorreu.

8.1 – Os sistemas deverão disponibilizar, nas aplicações gerenciais, recursos para visualização destes registros de alteração, quando aplicável.

8.2 – A definição da auditoria (quais tabelas e situações devem ser auditadas) é atribuição da Coden, não sendo admitido nenhum tipo de ingerência nessa definição.

8.3 – O sistema deverá possuir um registro de atividade do usuário, contendo data e hora do último login, endereço IP e nome do computador utilizado e a rotina crítica realizada (alteração de dados cadastrais do consumidor, alteração de valores de faturas ou outros valores e outra atividade que possa modificar a qualidade e confiabilidade dos dados). O acesso a esses dados será permitido apenas a usuários com nível maior de permissão.

9 – A licitante vencedora disponibilizará um Gerador de Relatórios para utilização junto aos sistemas. Este recurso terá como maior objetivo auxiliar o usuário final na elaboração de seus próprios documentos e relatórios.

9.1 – A licitante vencedora deverá disponibilizar, sempre que solicitado e sem custos à contratante, *views* que possibilitem a disponibilização de informações com os dados constante no banco de dados para utilização pelos técnicos da

Coden.

10 - Os sistemas deverão ser multi-exercícios, ou seja, permitir que o usuário acesse as informações de exercícios diferentes em suas consultas sem a necessidade de saída de ambiente de trabalho, ou mesmo do sistema;

11 – Os sistemas devem permitir a visualização de relatórios em tela antes de sua impressão.

11.1 – Os casos de emissão de documentos onde a visualização em tela for improdutiva para a utilização da aplicação (ex. atendimento ao público) pode ser emitido diretamente para impressão sem visualização em tela.

11.2 - Os sistemas devem possibilitar exportação de relatórios para os padrões pdf, txt, xls (xlsx) e doc (docx), desde que exista compatibilidade entre o arquivo gerado e o formato para o qual o mesmo está sendo exportado.

11.3 – A licitante vencedora deverá apresentar avaliação técnica visando possibilitar a exportação de dados para arquivos previamente preparados e/ou produzidos por terceiros, obedecendo as regras de SLA previstas neste Termo de Referência.

11.4 – Os relatórios e documentos emitidos pelo sistema devem ter a possibilidade de personalização de layout e impressão de brasões/logotipos da Coden, conforme disponibilizado pela mesma.

11.4.1 – Os relatórios devem ter, quando requeridos, opção de campos para assinatura no final.

11.4.2 – Deverá haver disponibilidade de inclusão do arquivo de imagem referente aos brasões/logotipos em repositório único, de forma que os relatórios a serem impressos utilizem esta imagem, sem necessidade de replicação da mesma para cada relatório.

12 – A importação de arquivos de padrão xls (xlsx) e doc (docx) externos, para o sistema, ocorrerá conforme descrição específica de cada sistema. As licenças de uso das ferramentas que possibilitem esta integração são responsabilidade da Coden.

13 – Nenhum dos softwares fornecidos pela licitante vencedora, que sejam instalados e/ou atualizados nos terminais da contratada, deverá impedir o

funcionamento de outros programas instalados no terminal.

13.1 – Caso exista qualquer incompatibilidade entre as aplicações objeto deste Termo e outros programas, a Licitante Vencedora deverá apresentar à gestão do contrato parecer técnico e possíveis soluções, que serão implementadas de comum acordo entre as partes.

13.2 – Os sistemas devem ser integralmente compatíveis com as plataformas Windows de 32 bits e 64 bits, correspondentes às estações de trabalho em uso na Coden. No caso de possuir módulos web, estes devem permitir seu funcionamento em ambientes Linux também.

14 - Os sistemas deverão possuir mecanismos que permitam fazer a atualização automática dos programas à medida que forem geradas novas versões.

14.1 - A Coden reserva-se ao direito de definir a sua política de segurança para uso dos terminais e, caso estes impeçam a atualização automática dos sistemas, a Licitante Vencedora deverá apresentar solução alternativa, a qual está submetida à aprovação e posterior implementação conjunta entre as partes.

15 – A licitante vencedora providenciará a integração com sistemas eventualmente contratados para outros fins, mediante solicitação e de acordo com os termos previstos no SLA.

16 – A licitante vencedora deverá disponibilizar e implementar rotinas que possibilitem a geração de layout para importação de arquivos de outros sistemas quando necessários e de acordo com os termos previstos no SLA.

17 – Os sistemas deverão permitir geração de arquivos de exportação de informações para uso de terceiros, obedecendo ao layout fornecido pela Coden e de acordo com os termos previstos no SLA.

18 – A licitante vencedora disponibilizará atendimento e suporte técnico através de: telefone, Skype e Internet (chamados técnicos online). E-mails poderão ser utilizados para solicitações específicas junto aos prepostos ou responsáveis da licitante vencedora.

18.1 – O atendimento técnico telefônico e/ou por Skype será disponibilizado pela licitante vencedora como pronto atendimento nos casos de orientação sobre o uso da ferramenta ou dúvidas simples.

18.2 – Em casos específicos, desde que justificados e em mútuo acordo, o atendimento poderá ocorrer também presencialmente, nas dependências da Coden (ou local indicado) e nas dependências da licitante vencedora sem custos adicionais.

18.3 – A licitante vencedora deverá disponibilizar software com tecnologia *web-based* pela internet para registro de solicitações (chamados técnicos) de manutenção (correção de erros), esclarecimentos de dúvidas e desenvolvimentos nos sistemas e sistemas, separadamente e de maneira aderente ao SLA previsto neste termo.

18.3.1 – O software de atendimento deve contemplar todos os sistemas e serviços disponibilizados pela licitante vencedora e deverá manter registro (log) indelével de todos os chamados técnicos e, dentro deles: encaminhamentos, respostas e soluções aos problemas dos clientes em caráter permanente e com registro de data/hora, durante a vigência do contrato.

18.3.2 – O software deve disponibilizar total liberdade para a abertura de solicitações de suporte técnico, de qualquer natureza, dentro do escopo do presente Termo de Referência.

18.3.3 – O software de atendimento deverá possibilitar à Coden a delegação de, no mínimo, um responsável por sistema/módulo e serviços oferecidos, constantes do presente Termo de Referência e permitir o gerenciamento desses responsáveis pelo gestor do contrato, sem que seja admitida ingerência da licitante vencedora nessa delegação.

18.3.4 – A estrutura de delegação do software de atendimento web deverá disponibilizar um único acesso especial ao gestor do contrato ou preposto da contratada para a solicitação de melhorias nos sistemas e serviços e/ou atendimento de novas situações não contempladas pelos sistemas.

18.3.5 – O software *web-based* deve ser disponibilizado exclusivamente para atendimento aos responsáveis delegados pela Coden, não sendo admitido que outros eventuais clientes da licitante vencedora tenham acesso às informações transacionadas nos atendimentos dos sistemas contratados pela Coden.

18.3.6 – A ferramenta de suporte online deverá ser disponibilizada pela licitante contratante através de URL simples, sem para que isso exista a necessidade de abertura de outros sites e/ou links que impeçam o acesso direto ao ambiente dos

chamados técnicos.

18.3.7 – Deve ser possível anexar arquivos de até 5 Mb nos chamados técnicos, a critério do solicitante e esses arquivos não podem ser removidos após finalização do chamado. Arquivos maiores, como vídeos de até 25 MB devem ser enviados por outro mecanismo, por e-mail, por exemplo.

18.3.8 – O chamado técnico solicitado pela Coden, de qualquer natureza, de qualquer técnico designado, só pode ser considerado fechado, finalizado ou encerrado definitivamente com o aval da municipalidade ou então com solução apresentada e não respondida em tempo não inferior a 15 dias úteis.

18.3.9 – Os chamados técnicos devem conter: ferramenta de encaminhamento da licitante vencedora para o responsável do chamado de forma a dirimir dúvidas, data e hora das tramitações e informações registradas no sistema, possibilitar inclusão de comentários, apresentar campo de solução do chamado de forma a possibilitar a consulta do atendimento mesmo após o chamado estar encerrado.

18.4 – A licitante vencedora deverá disponibilizar terminal simples para conexão remota, que terá acesso ao ambiente da Coden à internet (acessos disponibilizados pela equipe de TI da Coden) para suporte remoto dos técnicos da licitante vencedora como forma de atuação em correções e/ou coleta de evidências para atendimento dos chamados técnicos solicitados pela Coden.

18.5 – Fica estabelecido o seguinte Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – SLA), para atendimento das solicitações de suporte realizadas por escrito através do software de atendimento:

Severidade	Motivação	Prazo Resposta	Prazo Solução*
1 CRÍTICA	Parada total de módulo; parada de funcionalidade que atinja número significativo de munícipes/consumidores na sua paralização.	Imediata – 1 (uma) hora útil. Necessária comunicação por telefone com a	Necessário apresentar solução de emergência (se possível). Até

		gerência da licitante vencedora.	6 (seis) horas úteis.
2 ALTA	Rotina importante do sistema paralisada (entende-se como rotina importante as rotinas essenciais ao funcionamento do módulo, sem a qual a utilização do sistema fica gravemente prejudicada).	Até 3 (três) horas úteis.	Necessário apresentar solução de emergência (se possível). Até 2 (dois) dias úteis.
3 MÉDIA	Funcionalidade com problema que não compromete a operação do sistema, desde que envolva: 1. prazo inadiável (previsto em legislação ou regulamento); ou 2. alguns municípios precisem ter a solução de seus problemas adiados.	Até 6 (seis) horas úteis.	Até de 3 (três) dias úteis ou quando do prazo inadiável (o que for maior).
4 BAIXA	Erro ou mal funcionamento em rotinas adiáveis do sistema (é possível continuidade do trabalho normal).	Até 1 (um) dia útil.	Até 5 (cinco) dias úteis.
5 NOVAS SOLICITAÇÕES ²	Ajustes e alterações no sistema visando sua melhoria, ou decorrentes de alteração da rotina interna da Coden, desde que aprovados entre as partes, sujeita a orçamento prévio.	Até 5 (cinco) dias úteis para avaliação e acordo.	Acordado entre as partes (varia conforme complexidade da solicitação).

1. O período de deslocamento (se necessário) **não** está incluso no prazo definido no SLA.
2. Apenas pode ser solicitado pelo gestor do contrato/preposto da empresa.

18.5.1 – Na hipótese da Coden necessitar do desenvolvimento de recursos

específicos (SLA nível 5 – “NOVAS SOLICITAÇÕES”), customizações ou novas funcionalidades não relacionadas no edital e termo de referência, ou mesmo treinamentos adicionais (para novos servidores contratados ou transferidos) ou mesmo sejam necessários serviços acessórios não contemplados na documentação inicial, a contratada deverá apresentar o orçamento para a prévia aprovação da Coden, com base aos custos incorridos para sua realização.

18.5.2 - Os desenvolvimentos e customizações realizados no sistema, evolutivos por iniciativa da licitante vencedora ou aprovados pela Coden conforme disposto no item anterior, após disponibilizados, passam a fazer parte integral dos sistemas e sua manutenção automaticamente estará coberta pelo valor do contrato de locação, não sendo admitido nenhum acréscimo ao valor de locação e manutenção dos sistemas em virtude de customizações ou desenvolvimentos (ainda que evolutivos) implementados no sistema, durante toda a vigência do contrato.

18.5.3 – A licitante vencedora fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de sistemas que se fizerem necessários para o cumprimento do objeto desta licitação, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.5.4 – A licitante vencedora deverá garantir o funcionamento adequado das funcionalidades descritas no Anexo I, mesmo na hipótese prevista no item anterior, desde que a funcionalidade não tenha sido objeto de supressão.

18.5.5 - É garantida justificativa de atraso aos prazos estabelecidos no SLA em casos específicos, descritos abaixo:

- a. Problemas de infraestrutura da Coden.
- b. Má identificação ou qualificação do problema quando da abertura do chamado técnico.
- c. Indisponibilidade dos funcionários da Coden quando estes forem indispensáveis à solução do problema.
- d. Atrasos na validação de chamados (qualquer SLA) quando necessário.
- e. Erros secundários ou resultados inesperados decorrentes de customizações não validadas pela Coden.

- f. Situações de força maior que impeçam o atendimento dentro do prazo estipulado.

19 - Nos preços ofertados deverão estar incluídas todas as despesas referentes às etapas de trabalho previstas neste Termo.

19.1 – Todos os preços devem ter inclusos o lucro da empresa e impostos/tributos.

20 – Deverá ser disponibilizado script que permita a realização de “Cópias de Segurança” dos dados, com o banco de dados em utilização (sem necessidade de parada do sistema). A contratante terá a liberdade de realizar, de maneira segura e programada, backups do banco de dados (dump com estrutura e dados) e ter acesso aos mesmos para necessidades específicas que exijam dados armazenados em sua estrutura original, conforme a modelagem de dados utilizada no sistema.

21 - A Coden fornecerá todas as informações e esclarecimentos referentes ao objeto desta licitação, devendo os pedidos serem formulados pela licitante vencedora, por escrito e protocolados no órgão competente em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização do certame. Após esse prazo subentende-se que as informações e elementos técnicos fornecidos são suficientemente claros e precisos para possibilitar a apresentação dos documentos e a elaboração das propostas técnica e comercial, não cabendo à licitante direito a reclamações posteriores.

22 – A licitante vencedora deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o dicionário de dados, no qual deverão constar os nomes de todas as tabelas que compõem o sistema, e para cada uma delas, os nomes de todos os campos com suas respectivas descrições detalhadas. Também deve ser fornecido o diagrama da Coden entidade relacionamento (conceitual, lógico e físico) contendo todos os relacionamentos (chave primária X chave estrangeira) entre as entidades que compõe a estrutura da base de dados, bem como sua relação de cardinalidade.

23 - Não haverá limite para o número de usuários dos sistemas e não poderá incidir cobrança sobre o número de usuários ativos que utilizam os produtos objetos deste Termo de Referência. Os usuários do sistema serão servidores e funcionários da Coden.

24 – Será disponibilizado aos interessados visita técnica aos setores e departamentos, de maneira a possibilitar às licitantes informações de cunho

técnico para a realização da implantação, treinamentos e preparação do sistema de forma a possibilitar a quantificação de serviços necessários e auxiliar na elaboração de proposta de preços futuramente apresentada.

24.1 – A realização da visita técnica não será obrigatória para participação do certame licitatório.

25 - Tendo a Comissão de Licitação finalizado o processo de apuração da classificação das empresas participantes fica obrigada, **sob pena de desclassificação**, a empresa mais bem classificada a executar nas dependências da Coden, demonstração prática de todos os sistemas, com utilização de software e equipamentos próprios simulando o ambiente de trabalho.

25.1 – A demonstração obrigatória tem como objetivo garantir que os sistemas ofertados pela melhor classificada atendem, na integralidade e na totalidade, os itens previstos neste termo de referência e integram-se totalmente entre si.

25.2 – Os sistemas serão apresentados conforme descritos, avaliação contendo funções básicas e indispensáveis ao sistema descritas no **Anexo 17**, onde a empresa classificada deverá atender fielmente as questões elaboradas e demonstrar o funcionamento do sistema dentro dos parâmetros deste termo de referência.

25.3 – A cada dia de demonstração realizada a Comissão de Licitações lavrará ata, e após demonstrados todos os sistemas será emitido um termo de qualificação dos itens demonstrados.

25.3.1 – Caso o proponente não demonstre ou demonstre parcialmente qualquer dos itens descritos no Anexo 17, indicando que a empresa não possui o sistema requisitado pela Coden, acarretará a imediata desclassificação da empresa.

25.3.2 – No caso de desclassificação, a próxima empresa da lista de classificação será convocada para realizar a mesma demonstração nas mesmas condições, no segundo dia útil seguinte contado da convocação e assim sucessivamente.

25.4 – Esta demonstração fica previamente marcada para o segundo dia útil seguinte à apuração desta classificação em local indicado pela Coden.

25.5 - O proponente deverá se apresentar na demonstração com simulação do

ambiente de utilização completo do sistema: servidor de banco de dados, servidor de aplicações e rede, assim como terminais usuários com softwares instalados. As demonstrações devem obrigatoriamente serem feitas utilizando esse ambiente.

25.5.1 – O proponente deverá deixar todas as instalações prontas antes de iniciada a demonstração e qualquer reinstalação, customização ou manutenção técnica nos softwares será indicativo de que a empresa não possui o solicitado no termo de referência, causando sua imediata desclassificação.

25.5.2 – Ao final do dia de demonstração a empresa deverá manter seus equipamentos no local de demonstração e desliga-los. Está vedada qualquer reinstalação, customização ou manutenção técnica nos softwares instalados nos períodos de intervalo entre as demonstrações, e ao fazê-la o proponente indica que não possui o solicitado no termo de referência, causando sua imediata desclassificação.

25.5.3 – Os produtos que utilizam de Tecnologia Web poderão ser apresentados a partir de data center externo, utilizando internet (disponibilizada pela Coden).

25.5.4 – Não será admitida utilização de ferramentas de comunicação e controle/acesso remoto a terminais durante as demonstrações, seja para acessar ambientes de demonstração ou para demonstrar recursos a partir de outros ambientes em terminais e servidores diversos dos apresentados no momento da demonstração.

25.6 – A proponente deverá demonstrar o sistema conforme questionário em um prazo máximo de 5 dias úteis, conforme descrito a seguir (exceto às sextas-feiras onde o experiente se encerra às 16:00):

Primeiro dia de apresentação: das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 (6 horas)

Segundo dia de apresentação: das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 (6 horas)

Totalizando 12 (doze) horas de apresentação para todos os módulos.

25.6.1 – Os técnicos de demonstração da proponente deverão ater-se exclusivamente às questões apresentadas e devem estar prontos para dúvidas relacionadas aos itens demonstrados. A comissão avaliará a demonstração e os prazos não serão prorrogados em razão de apresentações que não contemplem estritamente o previsto nas questões.

25.6.2 – Não será admitida interferência de terceiros durante a demonstração, ao final serão registrados os apontamentos dos demais participantes da demonstração.

25.6.3 – Ao final de cada demonstração a comissão e equipe de apoio apontarão quais itens foram parcialmente apresentados ou não demonstrados, para conhecimento dos presentes. Será permitida reapresentação desses itens, contudo não será acrescido tempo na demonstração por esse motivo.

25.7 - A demonstração obedecerá a seguinte ordem:

- 1.º - Especificações Gerais;
- 2.º - Sistema Comercial de Saneamento Básico;
- 3.º Módulos de Leitura, Coleta de Dados, Impressão e Entrega Simultânea de contas de água e Notificações;
- 4.º - Módulo de Ordens de Serviço;
- 5.º Portal de Gerenciamento de Ordens de Serviço;
- 6.º. Módulo de Serviços de Agência Virtual para Saneamento;
- 7.º. Aplicativo para o Cidadão para dispositivos móveis;
- 8.º. Módulo para Atendimento ao Cidadão;
- 9.º. Módulo para Departamento de Compras;
- 10.º. Módulo de Ativos, Imobilizado e Materiais;
- 11.º. Módulo de Folha de Pagamento;
- 12.º. Módulo de Ponto Eletrônico;
- 13.º. Módulo Contabilidade;
- 14.º. Módulo de Protocolos;
- 15.º. Portal Transparência;
- 16.º. Portal do Funcionário.

25.8 - A Comissão de Licitação poderá, a seu critério, utilizar profissionais especializados em cada área, como equipe de apoio, para prestar assessoria na avaliação das demonstrações.

25.9 – A infraestrutura básica para demonstração dos sistemas (local, acomodação, energia elétrica, iluminação, climatização, projetor e internet) será disponibilizada pela Coden e as demais estruturas (cabearamento, extensões, telas, periféricos) devem ser disponibilizados pelo proponente.

25.9.1 – A voltagem disponibilizada na demonstração será 110v.

25.10 – A licitante vencedora deverá levar equipamentos (impressoras) e suprimentos para impressão para sua demonstração, e a comissão de avaliação da demonstração poderá solicitar a impressão de relatórios de maneira a verificar posteriormente o atendimento dos itens e questões apresentados.

25.10 - As despesas decorrentes das demonstrações definidas neste item correrão por conta do proponente.

26 – O prazo para operacionalização dos sistemas será em 120 (cento e vinte) dias, contados a partir do recebimento de Ordem de Serviço expedido pela Coden, sendo que somente será permitida a prorrogação desde prazo por necessidade e solicitação expressa da Coden através do gestor do contrato. Nesta data todos os sistemas deverão estar convertidos, testados e implantados, bem como o pessoal já deverá estar treinado a e apto a operá-los.

26.1 – A licitante vencedora apresentará para a gestão do contrato e demais interessados, cronograma contendo todas as etapas da implantação dos sistemas, visando o atendimento do prazo previsto.

26.1.1 – A Coden disponibilizará equipe técnica e responsáveis dos setores que utilizarão os sistemas para que conheçam o cronograma e façam críticas ao mesmo, de forma a possibilitar ajustes que garantam o cumprimento do prazo previsto.

26.1.2 – A licitante vencedora informará imediatamente a gestão do contrato caso encontre qualquer situação que possa refletir no não cumprimento das etapas apresentadas no cronograma.

26.1.3 – O cronograma respeitará os horários de trabalho da Coden.

26.2 – As recomendações técnicas para utilização do sistema, caso não aceitas pela equipe de trabalho da Coden, deverão ser reportadas à gestão do contrato para providências imediatas, uma vez que podem impedir o atendimento do prazo acordado para operacionalização dos sistemas.

27 – Os equipamentos (Servidores de Banco de Dados, servidor de aplicação local e computadores em rede) necessários para atender as especificações do Edital e Termo de Referência, serão fornecidos pela Coden e disponibilizados para configuração caso necessário, sem custos adicionais, salvo os sistemas que deverão operar em ambiente web para a população, sendo a responsabilidade do Datacenter da empresa vencedora.

27.1 – Os equipamentos que vierem a ser adquiridos pela contratante na duração do contrato deverão ser homologados pela empresa vencedora, que procederá com essa homologação antecipadamente à aquisição dos equipamentos, sem custos adicionais à Coden.

27.2 – Os suprimentos para realização de leitura simultânea e ordens de serviços web serão ser fornecidas pela Coden.

28 – A implantação do sistema deverá ser realizada em etapas, que deverão estar contempladas no cronograma de implantação da licitante vencedora.

28.1 – A primeira etapa consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- a. Conversão dos dados existentes para a base de dados do novo sistema, seguida de conferência e homologação dos dados convertidos;
- b. Desenvolvimento de metodologia para a complementação da base de dados com novos elementos, constantes em documentos impressos, a serem inseridos pela equipe da Coden;
- c. Capacitação da equipe técnica para assimilar, de forma correta, o novo Coden de sistema e integração dos sistemas a serem implantados e metodologia desenvolvida;
- d. Levantamento de dados para identificação da documentação gerada pelos sistemas que deverão ser adequadas ao padrão da Coden.

28.2 – A segunda etapa consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- a. Instalação e configuração do banco de dados para recepção dos dados convertidos;
- b. Adequação dos documentos conforme levantamento de dados;

- c. Instalação e configuração/parametrização dos sistemas nos servidores e no ambiente de trabalho.

28.3 – A terceira etapa consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- a. Treinamento das equipes locais no uso do software, que será no período estimado de 60 (sessenta) horas reconhecidas como oficiais, apresentando como resultado prático dos conhecimentos adquiridos a correta utilização dos sistemas nas suas funcionalidades.
- b. Os treinamentos deverão ser realizados nos seguintes departamentos da Coden:

- Departamento de Fiscalização
- Departamento de Tecnologia da Informação
- Departamento de Tesouraria
- Departamento de Cobrança e Arrecadação
- Departamento de Protocolo e Arquivo
- Departamento de Expediente e Registro
- Atendimento ao Público
- Departamento de Manutenção e Expansão de Água
- Departamento de Manutenção e Expansão de Esgoto
- Departamento de Tratamento e Abastecimento de Água
- Departamento de Tratamento de Esgoto
- Departamento de Serviços Públicos
- Departamento de Obras e Conservação

28.4 – A quarta etapa consistirá das seguintes atividades, aplicáveis para cada sistema:

- a. Migração das informações convertidas e homologadas;
- b. Operacionalização dos procedimentos do sistema;

- c. A Coden manterá equipes de Tecnologia da Informação e dos setores/áreas de utilização dos sistemas para acompanhar os procedimentos de operacionalização do sistema.

28.5 – Ao final das etapas e conforme cronograma aprovado, será lavrado termo de recebimento com assinatura dos responsáveis da Coden e dos prepostos da contratada, indicando seu encerramento.

29 – A Coden terá presencialmente à disposição um profissional da empresa contratada por um prazo de 90 (noventa) dias para sanar todas as dúvidas e auxiliar na utilização do novo sistema, data essa a contar após a homologação e finalização do processo de implantação do sistema e treinamento. O valor desse suporte presencial será pago à parte e deverá ser apresentado junto com a proposta de preço e será pago no décimo dia do mês subsequente do término da prestação desse suporte.