

**CONTRATO COMPAGAS Nº 068/2011**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO PARA PROGRAMAS DE COMPUTADOR QUE ENTRE SI CELERAM COMPANHIA PARANAENSE DE GÁS – COMPAGAS E LOGICA AMÉRICA DO SUL SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA LTDA.**

**COMPANHIA PARANAENSE DE GÁS - COMPAGAS**, sociedade de economia mista estadual, com sede na Rua Pasteur, 463 – 7.º andar, Bairro Batel, CEP 80250-080, em Curitiba, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 00.535.681/0001-92, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Luciano Pizzatto e por seu Diretor de Administração e Finanças, Claudio José de Almeida Camargos, doravante denominada **COMPAGAS**; e, de outro lado **LOGICA AMÉRICA DO SUL SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA LTDA.**, com sede na cidade de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo, na Avenida Presidente Castelo Branco, no. 77, CEP 08820-460, inscrita no CNPJ sob o n.º 03.028.280/0001-34, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. Edson Ferreira Leite, e por seu Diretor, Sr. Rafael Moraes Ziggatti, doravante denominado de **CONTRATADO**,

**CONSIDERANDO**

- a) que a COMPAGAS adquiriu licenças de uso do software denominado ELAG que contempa recursos para o sistema de gestão comercial;
- b) que a COMPAGAS, através da contratação de serviços, implementou o sistema de gestão comercial ELAG na empresa;
- c) que o contrato 030/2006, referente à prestação de serviços de manutenção e suporte do software ELAG foi extinto em virtude do seu termo final;
- d) que apesar do vencimento do contrato de suporte e manutenção o serviço continuou sendo prestado à COMPAGAS, sem interrupção;
- e) que se faz necessária a continuidade da prestação de serviços de suporte e manutenção do aplicativo, para garantir o perfeito funcionamento da solução tecnológica para continuidade do negócio;
- f) a necessidade de a COMPAGAS indenizar o CONTRATADO pelos serviços prestados após o término da vigência contratual, do período compreendido entre 29/02/2011 e a assinatura deste termo contratual;
- g) que o CONTRATADO é uma empresa que atua no comércio de softwares, sendo a única empresa autorizada a comercializar, fornecer manutenção,

suporte e firmar contratos de licenciamento de uso de softwares do programa ELAG – Aplicação de Billing e Customer Care para Gestão de Utilities, conforme certidão nº 110505/20.384 da Associação Brasileira das Empresas de Software;

resolvem, de comum acordo e na melhor forma de direito, firmar o presente Contrato, decorrente da **INEXIGIBILIDADE COMPAGAS nº 014/2011** e autorizado na 458ª Reunião de Diretoria, que será regido pela Lei Estadual 15.608/07, pela Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, que após lidas e achadas conforme pelo CONTRATADO, reconhece sua vinculação ao presente instrumento; e pelas cláusulas seguintes:

## I. OBJETO DO CONTRATO

**I.1.** Constitui-se objeto do presente contrato a prestação de serviços pelo CONTRATADO de suporte, manutenção corretiva e atualização de versões e releases do Sistema de Gestão Comercial ELAG, para os módulos descritos e estabelecidos nos Anexos I e II, bem como em conformidade com as cláusulas deste contrato.

## II. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**Os serviços objeto deste contrato serão executados conforme descrito nos itens abaixo:**

### II.1. ATENDIMENTO BÁSICO

**II.1.1** Suporte e Manutenção do sistema ELAG, será realizada através de consultoria pela internet, por e-mail e por telefone, incluindo:

- a) Manutenção Corretiva: é a correção de eventuais erros ou anomalias do sistema, a partir das solicitações da COMPAGAS, devidamente registradas através de e-mail;
- b) Atualização Legal: é a atualização do Sistema decorrente de modificação legal incidente diretamente sobre os módulos adquiridos pela COMPAGAS;
- c) Atualizações de versões e releases do sistema;
- d) Parametrizações: é o suporte necessário para que a COMPAGAS efetue novas parametrizações no sistema;
- e) Esclarecimentos quanto ao uso e funcionamento do sistema.

**II.1.2** Serviços da Interface com o ERP da Oracle, incluindo:

- a) Manutenção Corretiva: é a correção de eventuais erros ou anomalias da interface ao sistema ELAG, a partir de solicitações da COMPAGAS, devidamente registradas por meio de e-mail;
- b) Atualização Legal: é a atualização da Interface decorrente de modificação legal incidente diretamente sobre os módulos existentes na COMPAGAS;
- c) Atualização de versões da Interface;

- d) Esclarecimentos quanto ao uso e funcionamento do sistema.

**II.1.3** Suporte e Manutenção da infraestrutura específica de software e hardware do sistema ELAG, incluindo

- a) Pequenos atendimentos para esclarecimento de dúvidas através de e-mail ou telefone;
- b) Os trabalhos maiores ou mais demorados relacionados a infra-estrutura não estão incluídos nos serviços objeto deste contrato, devendo ser orçados e contratados através de um Contrato de Serviços a ser firmado entre as partes;
- c) Excepcionalmente, quando um problema de infraestrutura ocorrer e não for possível a sua solução em tempo hábil para processar o faturamento na COMPAGAS, poderá ser feita a transferência da base de dados para o ambiente de testes do CONTRATADO. Após o processamento dos faturamentos necessários os dados retornarão para a base da COMPAGAS concomitantemente com a resolução do problema que originou a aplicação deste item do Contrato.

**II.2. ATENDIMENTO ESPECIAL**

Ele ocorrerá na sede da COMPAGAS, sendo necessário quando não for possível a resolução ou atendimento de uma solicitação da COMPAGAS através do atendimento básico.

A COMPAGAS se responsabilizará pelas despesas de viagem, transporte, hospedagem e alimentação, seguindo os critérios da COMPAGAS utilizados para este fim.

**II.3 FORMA, HORÁRIOS, TEMPOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO**

**II.3.1** Os serviços de manutenção e suporte serão prestados no horário compreendido entre às 09:00h e 18:00h, nos dias úteis.

**II.3.1.1** Para iniciar os serviços o USUARIO (Contratante) deverá abrir um atendimento através do envio de e-mail ao Serviço de Atendimento ao Cliente.

**II.3.2** O CONTRATADO providenciará a solução ou resposta ao atendimento aberto pelo USUÁRIO (Contratante) no menor prazo possível conforme descrito abaixo. Durante o atendimento os contatos poderão ser realizados através de MSN Messenger, e-mail ou telefone. Quando houver necessidade do CONTRATADO atuar remotamente no aplicativo ou no banco de dados esta fará o acesso através de VPN autorizada e liberada para esta finalidade.

**II.3.2.1** Os tempos e prazos máximos de atendimento para cada tipo de serviço serão os seguintes:

- a) Manutenção Corretiva:

a.1) Para erros que impeçam faturamento e/ou cobrança: a correção de erros ou ANOMALIAS do Sistema que impeçam a COMPAGAS de efetuar o faturamento e/ou a cobrança de seus Clientes devem ser resolvidos no máximo em 24 horas contadas a partir da abertura do atendimento pela COMPAGAS e registradas através de e-mail;

a.2) Para erros que não impeçam faturamento e/ou cobrança: as correções de erros ou ANOMALIAS do sistema que não impeçam a COMPAGAS de efetuar o faturamento e a cobrança de seus Clientes poderão ser incluídas na próxima versão atualizada do sistema;

b) Atualização Legal: a atualização legal do Sistema decorrente de modificações legais incidentes diretamente sobre os módulos adquiridos pela COMPAGAS deverão ser efetuadas de modo a atenderem aos prazos legais que deram origem as modificações;

c) Atualizações de Versões e Releases do Sistema: a atualização do Sistema decorrente de atualização de versões e releases do sistema deverá ser efetuada de modo a atender aos prazos pactuados para cada situação entre COMPAGAS e CONTRATADO, estes prazos acordados ficaram registrados por e-mail;

d) Parametrizações: Os atendimentos necessários para que a COMPAGAS efetue novas parametrizações no sistema devem ser no máximo em 48 horas a partir da solicitação de atendimento da COMPAGAS devidamente registrada através de e-mail;

e) Esclarecimentos quanto ao uso e funcionamento do sistema: Os atendimentos para prestar esclarecimento quanto ao uso do sistema devem ser efetuados no máximo em 24 horas a partir da solicitação de atendimento da COMPAGAS devidamente registrada através de e-mail.

**II.3.2.2** Alteração na Documentação e Modelo de Dados: Da mesma forma que o sistema é atualizado com novas versões a documentação das funcionalidades e o modelo de dados também devem ser atualizados e enviados para a COMPAGAS sempre que estas alterações efetuadas no sistema implicarem em atualizações destes itens.

**II.3.3** As customizações solicitadas pela COMPAGAS serão orçadas pelo CONTRATADO e tratadas em contrato a parte.

### III. VALOR DO CONTRATO

**III.1** Dá-se ao presente contrato o valor estimado de R\$ **259.820,00** (duzentos e cinquenta e nove mil e oitocentos e vinte reais), não se constituindo em garantia de faturamento ao CONTRATADO.

#### **IV. PREÇO**

**IV.1** Em contraprestação aos serviços prestados, a COMPAGAS pagará mensalmente ao CONTRATADO o valor resultante das condições ajustadas na tabela abaixo:

	Valor por contrato	Valor total mensal
até 2.500	R\$ 5,0697	R\$ 12.674,20
de 2.501 a 5.000	R\$ 2,2813	
Acima de 5.001	R\$ 1,5209	

**IV.1.1** O valor mensal mínimo previsto para pagamento dos serviços para até 2500 contratos faturados pelo sistema ELAG será de R\$ 12.674,20 (doze mil, seiscentos e setenta e quatro reais e vinte centavos).

**IV.1.2** Se a quantidade de contratos faturados pelo sistema ELAG for igual ou maior que 2501 e igual ou menor que 5000 contratos faturados pelo sistema ELAG, para cada contrato excedente à quantidade máxima prevista no subitem IV.1.1 será cobrado o valor adicional de R\$ 2,2813 por contrato adicional faturado.

**IV.1.3** Se a quantidade de contratos faturados pelo sistema ELAG for igual ou maior que 5001, para cada contrato faturado pelo sistema ELAG excedente à quantidade máxima prevista no subitem IV.1.2, será devido o valor de R\$ 1,5209 por contrato adicional faturado.

**IV.1.4** O preço ora contratado inclui o pagamento de todas as despesas diretas e indiretas oriundas do fornecimento, suporte, atualização e manutenção do objeto deste contrato, exemplificando, mas não se limitando a: remuneração dos serviços dos profissionais, encargos trabalhistas e previdenciários, impostos, taxas, contribuições, transporte, não cabendo qualquer outra remuneração por serviço prestado ou englobado neste pacto ou qualquer reembolso de despesas, exceto aqueles mencionados no item II.2

**IV.2** Como indenização aos serviços prestados entre o período compreendido entre 29/02/2011 e a assinatura deste termo contratual a COMPAGAS pagará ao CONTRATADO R\$ 138.232,83 (cento e trinta e oito mil, duzentos e trinta e dois reais e oitenta e três centavos)

#### **V. TRIBUTOS**

**V.1** Os valores apresentados acima incluem os tributos, sejam impostos, taxas ou contribuições que incidirão sobre as faturas a serem emitidas pelo CONTRATADO. Os tributos incidentes sobre os serviços serão aplicados sobre os valores mensais à época da emissão da respectiva fatura, conforme determinado na legislação em vigor aplicável ao local de prestação de serviços.

**V.1.1** Os serviços a serem prestados não constituem de qualquer forma cessão de mão-de-obra, e todos os comprovantes e guias de pagamento referente às retenções de tributos realizadas pela COMPAGAS deverão ser enviados à LOGICA no prazo de até 15 (quinze) dias após o recolhimento do respectivo tributo.

**V.1.2** As Partes concordam que haverá automaticamente alteração do preço, caso ocorra qualquer alteração na legislação que represente a majoração de alíquotas dos tributos incidentes, desde que tenha repercussão no preço, o mesmo ocorrendo na hipótese do lançamento de qualquer novo tributo, em qualquer esfera da federação.

**V.1.3** Os valores descritos neste instrumento contemplam os tributos incidentes sobre os Serviços, de acordo com a legislação em vigor aplicável ao fornecedor.

**V.1.4.** Qualquer modificação na legislação em vigor, entendimentos jurisprudenciais ou no cenário econômico, que venha a ocorrer após o início da vigência deste Contrato e que venha a causar impacto direto nas condições e/ou preços acordados entre as Partes deverá ser motivo de negociação entre as Partes, de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do negócio, conforme artigos 317, 478 e 479 do Código Civil Brasileiro e artigo 112, § 3º, incisos II e III, da Lei Estadual nº 15.608/07.

## **VI. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**VI.1** Os valores faturados de acordo com a cláusula quarta serão pagos mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**VI.1.1** Os documentos de cobrança e outros necessários ao reembolso de despesas deverão ser apresentados e protocolados na sede da COMPAGAS com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de seu vencimento.

**VI.1.1.1** Os documentos a serem apresentados quando legalmente aplicáveis (i) Nota Fiscal/Fatura (observado item V.1.1.2); (ii) Fotocópia autenticada do comprovante de pagamento do ISS; (iii) Fotocópia autenticada do comprovante de pagamento do INSS e FGTS, estes documentos serão referentes ao mês anterior da prestação de serviços.

**VI.1.1.2** O CONTRATADO, se obrigado, emitirá a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, modelo 55, conforme art. 1º do Anexo IX do RICMS/PR e apresentará à **COMPAGAS**, no endereço indicado no preâmbulo deste Contrato, sob protocolo o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica -

DANFE, com a chave de acesso da NF-e, a qual passará a ser devida após a aprovação pela fiscalização da **COMPAGAS**.

Caso o CONTRATADO não esteja obrigado a emitir a NF- ele apresentará à **COMPAGAS**, no endereço indicado no preâmbulo deste Contrato, sob protocolo, a Nota Fiscal/Fatura, as quais passarão a ser devidas após a aprovação da **COMPAGAS**.

**VI.2** Após a aprovação pela COMPAGAS da NF-e ou da Nota Fiscal/Fatura será efetuado o pagamento em 7 (sete) dias úteis, contados da data do protocolo da Nota Fiscal/Fatura ou do DANFE. Na NF-e, no DANFE e na Nota Fiscal/Fatura deverá constar obrigatoriamente, além das informações usuais, o número do processo de inexigibilidade e do Contrato.

**VI.2.1** - Na hipótese de constatação de erros ou irregularidades na Nota Fiscal/Fatura, o prazo de pagamento ficará suspenso até que o CONTRATADO apresente novo documento de cobrança com a devida correção.

**VI.3** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário em favor do CONTRATADO, através de crédito em conta corrente a ser indicada quando da emissão da NF-e, do DANFE e da Nota Fiscal/Fatura.

**VI.4.** Junto ao corpo da NF-e, do DANFE e da Nota Fiscal/Fatura é recomendado que o CONTRATADO faça constar, para fins de pagamento, as informações relativas ao nome e número do banco, da agência e de sua conta corrente.

**VI.5** A criação, extinção ou alteração de tributos ou encargos legais após a assinatura deste, de comprovada repercussão sobre os preços contratuais, poderão resultar em acréscimo ou diminuição dos preços, conforme cada caso.

**VI.6** Os documentos de cobrança apresentados pelo CONTRATADO serão pagos deduzidas as importâncias que, a qualquer título, sejam devidas à COMPAGAS por aquela.

**VI.7** Se a **COMPAGAS** não quitar com sua obrigação dentro do prazo estipulado, salvo se por motivo gerado pelo CONTRATADO, responderá pelo pagamento de multa compensatória de 2% (dois) sobre o montante em atraso e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo de atraso no pagamento.

**VI.8** No caso de **ATENDIMENTOS ESPECIAIS** a COMPAGAS fará reembolso ao CONTRATADO das despesas incorridas em viagens, conforme item II.2 ficando desde logo estabelecido que os valores a serem reembolsados deverão atender aos critérios procedimentados e utilizados pela COMPAGAS (Norma de Viagem COMPAGAS).

## VII. REAJUSTE

**VII.1** Em caso de prorrogação do prazo de vigência do Contrato e desde que este ultrapasse 12 (doze) meses de sua assinatura, o CONTRATADO fará jus ao reajuste do valor contratual, a ser calculado com base no INPC.

### **VIII. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**VIII.1** Os recursos destinados ao pagamento das despesas deste contrato estão previstos no orçamento anual de custeio da COMPAGAS, no item **400407** – Serviços de Manutenção.

### **IX. VERIFICAÇÃO**

**IX.1** O CONTRATADO poderá auditar a utilização dos programas pela COMPAGAS, se lhe der notificação, por escrito, com 45 dias de antecedência. A COMPAGAS concorda em cooperar com a auditoria do CONTRATADO e prestar assistência razoável e acesso às informações, bem como pagar, mediante notificação por escrito, dada com 30 dias de antecedência, qualquer remuneração referente ao seu uso dos programas excedentes ao seus direitos de licença.

### **X. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADES**

**X.1** Nenhuma das partes será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, ou por lucros cessantes, perda de receita, de dados ou de uso de dados. A responsabilidade máxima do CONTRATADO, nessa hipótese, por quaisquer danos decorrentes ou relacionados ao presente contrato, seja contratual, por ilícito civil ou de outra natureza, estará limitada à remuneração paga ao CONTRATADO sob este contrato, e caso tais danos resultem do uso dos programas ou serviços pela COMPAGAS, tal responsabilidade será limitada às remunerações por esta pagas ao CONTRATADO pelo respectivo programa ou serviços deficientes que deram causa a responsabilidade.

**X.2** A COMPAGAS poderá deduzir do pagamento devido ao CONTRATADO, o valor dos danos causado acima mencionados.

### **XI. RESPONSABILIDADE DO CONTRATADO**

**XI.1** Cumprir fielmente todas as obrigações assumidas neste contrato, isentando a COMPAGAS de quaisquer eventuais responsabilidades por irregularidades ou danos cometidos contra terceiros mesmo que de forma subsidiária;

**XI.2** Garantir o perfeito funcionamento do sistema durante a vigência do presente contrato buscando atender as solicitações abertas pelo CONTRATADO conforme item II.3;

**XI.3** Fornecer às suas expensas todos os equipamentos, materiais e recursos humanos necessários à execução dos serviços;

**XI.4** Prestar durante a vigência deste contrato todos os esclarecimentos solicitados pela COMPAGAS a respeito dos serviços ora contratados;

**XI.5** Quitar na data do vencimento as notas de débito emitidas pela COMPAGAS para cobrança dos valores das multas;

**XI.6** Zelar pelo bom nome da COMPAGAS abstando-se de praticar atos que atentem contra a sua imagem;

**XI.7** Não solicitar a colaboradores da COMPAGAS que executem no todo ou em parte os serviços objeto deste contrato, salvo para realização de testes e validações, visando o aceite de alterações e desenvolvimentos efetuados no sistema;

**XI.8** Manter a COMPAGAS informada sobre o andamento dos atendimentos e serviços solicitados, bem como, dos prazos previstos para solução de cada atendimento aberto inclusive sobre as alterações ocorridas no curso dos trabalhos;

**XI.9** Colocar a disposição da COMPAGAS a equipe técnica altamente capacitada para lidar e solucionar os atendimentos derivados da operacionalização do sistema, a qual deverá deter de treinamento, capacitação e experiência prática no aplicativo buscando melhores soluções no menor tempo possível, conforme item II.3;

## **XII. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE**

**XII.1** Cumprir todas as disposições oriundas deste Contrato efetuando o pagamento do documento de cobrança da CONTRATANTE, em conformidade com o item IV, V, VI e VII deste contrato;

**XII.2** Fornecer ao CONTRATADO todas as informações necessárias à execução dos serviços, conforme descrito no Anexo II;

**XII.3** Garantir que todo AMBIENTE OPERACIONAL esteja em perfeitas condições efetuando com periodicidade diária BACKUP de segurança;

**XII.4** Manter a integridade dos dados necessários ao bom funcionamento do Sistema, dados estes que estão armazenados em seu AMBIENTE OPERACIONAL e são de total e exclusiva responsabilidade da COMPAGAS

## **XIII. SIGILO**

**XIII.1** As Partes se obrigam a manter sob o mais estrito sigilo dados e informações utilizados durante a execução dos trabalhos objeto deste Contrato, não podendo, de qualquer forma, direta ou indiretamente, dar conhecimento a terceiros, de informações

confidenciais trocadas ou geradas entre si, exceto nos seguintes casos e em conformidade com a proposta do CONTRATADO:

**XIII.1.1** quando as Partes expressamente e por escrito concordarem com a revelação de informações confidenciais a terceiros, hipótese em que será obrigatória a assinatura de Acordo específico para este fim entre as PARTES, anteriormente à divulgação das informações confidenciais;

**XIII.1.2** quando as informações forem de conhecimento público comprovadamente notório em data anterior à assinatura deste Contrato;

**XIII.1.3** quando as informações se tornarem de conhecimento público, sem que caiba a qualquer das PARTES direta ou indiretamente a responsabilidade por sua divulgação.

Obs.: para fins do presente Contrato, a expressão “INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL” significa toda e qualquer informação identificada como tal no momento de sua divulgação.

#### **XIV. DAS GARANTIAS, RECUSAS E RECURSOS EXCLUSIVOS**

**XIV.1** O CONTRATADO garante que os programas operarão substancialmente da forma descrita na respectiva documentação, durante todo o período contratual. O CONTRATADO também garante que o suporte técnico e os serviços solicitados serão prestados de maneira consistente com os padrões da indústria, sendo esta garantia válida por um período de 90 dias contados da data da realização do serviço.

**XIV.2** Se o CONTRATADO não puder sanar substancialmente um descumprimento das garantias do CONTRATADO, de forma comercialmente razoável, a COMPAGAS poderá rescindir sua licença de programa, suporte técnico ou outros serviços e reaver a remuneração por licença, por suporte técnico ou por outros serviços que tenham sido pagos ao CONTRATADO nos termos deste contrato para o respectivo programa, suporte técnico ou serviço.

**XIV.3** Se a COMPAGAS efetuar adaptações, ajustes e/ou alterações no SGBD, SOFTWARES próprios ou de terceiros que impactem direta ou indiretamente o funcionamento do Sistema ELAG, estas ações são de responsabilidade exclusiva dela própria;

**XIV.4** Não estão incluídas neste serviço as customizações que eventualmente venham ser necessárias à COMPAGAS ao produto, devendo nestes casos serem tratados a parte deste contrato.

## **XV. PENALIDADES**

**XV.1** A inexecução total ou parcial deste Contrato sujeitará o CONTRATADO às penalidades constantes dos incisos I, II, III e IV do art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e incisos I, II, III e IV do art. 150 da Lei Estadual nº 15.608/07, nos seguintes termos:

**XV.1.1** advertência, nas hipóteses de execução irregular do Contrato, que não resulte prejuízo para o serviço da COMPAGAS;

**XV.1.2** multas:

**XV.1.2.1** ocorrendo atraso injustificado na disponibilização dos serviços, o CONTRATADO ficará sujeito à multa diária de 1% (um por cento) do valor contratual;

**XV.1.2.2** no caso de descumprimento das demais obrigações contratuais, o CONTRATADO ficará sujeito à multa de 1% (um por cento) do valor contratual, no caso de primeira falta; e 5% (cinco por cento) do valor contratual, no caso de reincidência ou nova falta;

**XV.1.2.3** os valores das multas que porventura forem aplicadas serão cobrados através de nota de débito, podendo ser descontados do valor da remuneração devida pela COMPAGAS o CONTRATADO;

**XV.1.2.4** A totalidade das multas previstas neste Contrato não poderá exceder o limite máximo de 10% (dez por cento) de seu valor global, durante toda sua vigência.

**XV.1.3** suspensão temporária do direito de participar em licitações promovidas pela COMPAGAS e impedimento de contratar com a mesma, pelo prazo de 2 (dois) anos contados da data da aplicação da penalidade.

**XV.1.4** declaração de inidoneidade nas hipóteses elencadas pelo artigo 156 da Lei Estadual nº 15.608/2007.

**XV.2** O CONTRATADO é responsável pelos danos causados diretamente à COMPAGAS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais dela resultante, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

## **XVI. RESCISÃO DO CONTRATO**

**XVI.1** A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei;

**XVI.2** Se a rescisão se der por qualquer das causas previstas nos incisos I a XI, do artigo 129 da Lei Estadual nº 15.608/07, o CONTRATADO sujeitar-se-á, ainda, ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor do Contrato, que será cobrada através de nota de débito;

**XVI.3** O CONTRATADO reconhece o direito da COMPAGAS em caso de rescisão administrativa, nos termos do art. 128 e seguintes da Lei Estadual nº 15.608/07, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial de poder reter os créditos decorrentes do contrato até o limite dos valores constantes na(s) nota(s) de débito emitida(s).

**XVI.4** O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido nas seguintes condições:

**XVI.4.1** Por ambas as partes, quando for comprovado o deferimento de recuperação judicial, requerimento de Falência ou Insolvência das Partes, bem como decisão judicial de sua liquidação.

**XVI.4.2** Pelo CONTRATADO, quando for constatada a inadimplência da **COMPAGAS** quanto à qualquer das obrigações decorrentes deste contrato, desde que observadas às disposições legais.

**XVI.4.3** Pelo CONTRATADO quando os **SISTEMAS** forem considerados desativados ou substituídos por versão mais recente e a **COMPAGAS** recusar-se a migrar para a nova versão.

**XVI.4.4** Pelo CONTRATADO se for constatada a existência de exemplares dos **SISTEMAS** sem autorização do CONTRATADO que seja imputável à **COMPAGAS**, ressalvada a hipótese descrita na cláusula **IX.1**.

**XVI.5** A ocorrência de quaisquer dos eventos previstos nesta cláusula - **RESCISÃO DE CONTRATO** - além de motivar a rescisão de pleno direito do presente Contrato, sujeitará a parte que der causa as sanções porventura aplicáveis.

**XVI.6** A **COMPAGAS** concorda que caso esteja inadimplente em relação às obrigações deste contrato, não deverá utilizar os programas e/ou serviços contratados.

## **XVII. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**XVII.1** Este Contrato regula-se pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, em especial a Lei Estadual nº 15.608/07, a Lei Federal nº 8.666/93, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e disposições de direito privado.

**XVII.2** O CONTRATADO deverá manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

**XVII.3** O CONTRATADO não está autorizada a assumir qualquer compromisso perante qualquer subcontratado em nome da **COMPAGAS**, tampouco subcontratar o fornecimento no todo ou em parte, sem estar prévia e expressamente autorizada por escrito.

**XVII.4** Além dos casos decorrentes da legislação em vigor, o CONTRATADO é responsável exclusiva, para com a **COMPAGAS**, por: a) defeitos decorrentes de inobservância ou infração das condições do presente Contrato, de seus documentos complementares, das leis, regulamentos ou posturas em vigor; b) infração de direitos de uso de processos protegidos por marcas ou patentes, propriedade intelectual, respondendo pelas indenizações, taxas e comissões devidas, bem como por qualquer reclamação resultante da irregular prestação dos serviços conforme disposto na proposta da contratada; c) quaisquer danos diretamente causados à **COMPAGAS**.

**XVII.5** A eventual aceitação, por uma das partes, da inexecução, pela outra, de quaisquer cláusulas ou condições deste Contrato, a qualquer tempo, deverá ser interpretada como mera liberalidade, não implicando, portanto, na desistência de exigir o cumprimento das disposições aqui contidas ou do direito de pleitear, futuramente, a execução total de cada uma das obrigações.

**XVII.6** Todos os avisos e comunicações previstos neste instrumento deverão ser feitos por escrito (com a exceção dos chamados telefônicos para esclarecimento de dúvidas) e enviados aos endereços das partes constantes deste instrumento.

**XVII.7** O CONTRATADO assume toda a responsabilidade por todos os encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da prestação de serviços por seus funcionários a COMPAGAS. Nada no presente Contrato poderá ser interpretado como a criar quaisquer vínculos trabalhistas diretos ou indiretos entre técnicos do CONTRATADO e a COMPAGAS. A contratação de pessoal para execução deste contrato é de responsabilidade exclusiva e única do CONTRATADO, sendo responsável pelas despesas de pessoal, incluindo encargos decorrentes da legislação vigente, sejam estes trabalhistas, previdenciários, securitários ou de qualquer outra espécie.)

**XVII.8** A tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste Contrato não implicará novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá exigir da outra o fiel e cabal cumprimento deste Contrato a qualquer tempo.

**XVII.9** O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, por qualquer das partes a terceiros sem a concordância prévia e expressa da CONTRATANTE. Entretanto o CONTRATADO, se achar necessário para cumprimento do presente contrato poderá cedê-lo para suas empresas coligadas devendo notificar a CONTRATANTE dessa decisão com antecedência de 30 (trinta) dias.

**XVII.10** O disposto neste Contrato não poderá ser alterado ou emendado pelas partes, a não ser por meio de Aditivos dos quais conste a concordância expressa do CONTRATADO e da **COMPAGAS**.

**XVII.11** Os termos e disposições constantes deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, expressos ou implícitos referentes às condições nele estabelecidas.

### **XVIII. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

**XVIII.1** O presente contrato entrará em vigor por ocasião da sua assinatura, vigendo pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, desde que observados os limites legais.

### **XIX. FORO**

**XIX.1** As partes elegem o foro da Comarca de Curitiba, Estado do Paraná, como o único competente para nele serem dirimidas as questões oriundas do presente contrato.

### **XX. DEFINIÇÕES**

**XX.1** Para os efeitos do presente contrato, as partes admitem que as expressões abaixo indicadas terão os significados entre elas convencionados, conforme o ora exposto:

**XX.2 ATUALIZAÇÃO LEGAL** – É a modificação baseada em ato legal específico que insere, exclui ou altera itens ou funcionalidades do sistema.

**XX.3 AMBIENTE OPERACIONAL** – É constituído de todo o dispositivo tecnológico do cliente (HARDWARE E SOFTWARE), no qual o SISTEMA é instalado e utilizado.

**XX.4 ANOMALIA** – É o comportamento ou estado do SISTEMA em desacordo com o previsto.

**XX.5 BACKUP** – É a cópia dos diversos arquivos que compõem o SISTEMA, de modo a permitir a recuperação de qualquer dado ou informação, no caso de perda parcial ou total dos arquivos originais.

**XX.6 CUSTOMIZAÇÃO** – É qualquer modificação no SISTEMA realizada especificamente por solicitação da COMPAGAS que esteja fora do detalhamento dos módulos do sistema ELAG, ou seja, será objeto de um contrato de serviços a ser firmado entre as partes.

**XX.7 HARDWARE** – É todo instrumento tecnológico utilizado no ambiente operacional (computadores, cabos de rede, linhas telefônicas, switches, hubs, modems, impressoras, etc.).

**XX.8 RELEASE** – É uma atualização da versão do SISTEMA para a correção de eventuais erros ou atendimento à mudanças de legislação.

**XX.9 SISTEMA** – É um conjunto de programas e estruturas de dados que suportam todas as funcionalidades descritas no detalhamento dos módulos do ELAG.

**XX.10 SISTEMA OPERACIONAL** – É software utilizado para gerenciar todos os recursos do HARDWARE.

**XX.11 SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados)** – É o software utilizado para armazenar e administrar as estruturas de dados, os dados e os programas do SISTEMA.

**XX.12 SOFTWARE** – É todo programa de computador utilizado para dar funcionalidade ao ambiente operacional (SGBD, Sistemas Operacionais, Gerenciamento de Rede, email's, etc).

**XX.13 USUÁRIO** – É todo aquele que tem acesso controlado através de uma senha registrada no SISTEMA.

**XX.14 VERSÃO** – É uma nova edição do SISTEMA que incorpora, em relação à edição imediatamente anterior, mudanças tecnológicas, mudança de arquitetura de processamento, ambiente operacional, banco de dados, linguagem de programação e novas funcionalidades.

## **XXI ANEXOS DO CONTRATO**

**XXI.1** As condições estipuladas neste Contrato são complementadas, naquilo que não contrariarem as disposições acima, pelos documentos abaixo relacionados, que constituem parte integrante do presente instrumento:

- XXI.1.1** Anexo I - Módulos do Sistema de Gestão Comercial - ELAG;
- XXI.1.2.** Anexo II – Proposta Técnico-Comercial nº. LSA/2011/040558 do CONTRATADO;
- XXI.1.3** Contrato Social do CONTRATADO;
- XXI.1.4** Cartão do CNPJ – Cadastro de Pessoa Jurídica - do CONTRATADO;
- XXI.1.5** Certidões Negativas de Débitos junto a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
- XXI.1.6** Certidão Negativa de Débitos junto à Previdência Social;
- XXI.1.7** Certificado de Regularidade do FGTS;

**XXI.1.8** Quaisquer outros documentos que venham a ser assinados pela Partes durante a vigência deste Contrato

**XXI.2** Havendo qualquer divergência entre as disposições entre as condições deste contrato e os documentos contratuais anexos, prevalecerão as disposições deste pacto.

E assim, por estar assim justas e CONTRATADOS, assinam as partes o presente Contrato, em 2 (duas) vias, de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas, abaixo assinadas.

Curitiba, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

Pela **Companhia Paranaense de Gás - COMPAGAS**

**Luciano Pizzatto**  
Diretor Presidente

**Claudio José de Almeida Camargos**  
Diretor de Administração e Finanças

Pela **Logica América do Sul Soluções de Tecnologia Ltda.**

**Edson Ferreira Leite**  
Diretor Presidente

**Rafael Moraes Ziggiatti**  
Diretor

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**RG:**

\_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**RG:**

## **XX.1.1 ANEXO 1**

### **XX.1.1.1 MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL ELAG.**

Este anexo contém a relação de módulos e funcionalidades do Sistema de Gestão Comercial ELAG licenciados pela COMPAGAS e contemplados nos serviços objeto deste contrato.

Módulos:

- GERENCIAMENTO DO SISTEMA;
- PLANO GEOGRÁFICO;
- APARELHOS DE MEDIÇÃO;
- LEITURAS;
- GESTÃO DE CLIENTES;
- ATENDIMENTO DE CLIENTES (CONTATOS)
- AGÊNCIA ON-LINE INTERNET;
- ORDENS DE SERVIÇO
- FATURAMENTO
- ARRECADAÇÃO;
- GESTÃO DA DÍVIDA;
- INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS.

Funcionalidades detalhadas:

O sistema de Gestão Comercial é específico para a gestão comercial de “utilities” que contempla todos os aspectos funcionais desta área visando, especialmente, o rigor da leitura e do faturamento, a melhoria do atendimento, o controle da área comercial, a antecipação de receitas e conseqüentemente o aumento da qualidade do serviço prestado.

O Sistema está desenvolvido com um alto grau de parametrização, sendo facilmente adaptável às características próprias de cada organização.

#### **GERENCIAMENTO DO SISTEMA**

Trata da definição dos Usuários e seus Grupos, dos Direitos de Acesso, da Parametrização da Empresa, Gestão de Tabelas usadas no Sistema, Empreiteiros por Unidade, Contas Bancárias por Unidade, Leituristas/Técnicos, Calendário (Feriados Estaduais e Municipais, Horas de Trabalho por dia da semana), Áreas de Execução de Ordens de Serviço, Impostos, Tarifário/Caução e outros encargos, CAE (Códigos de

Atividade Econômica), Bancos e Agências Bancárias, Anomalias de Faturamento, Periodicidade de Leitura/Faturamento, Condições de Isenção de Caução, Tipos de Movimentos de Caixa, Formas de Pagamento, Tipos de Contas, Tipos de Leitura, Tipos de Reclamações, Parametrização da Situação e Critérios da Dívida, Tipos de Reenvio e Desdomiciliação, Mensagens e Adicionais para Fatura, etc.

O gerenciamento dos acessos é feito ao nível do acesso a cada funcionalidade e dentro de cada função (tela), controlando o acesso a campos cuja importância assim o impõe, como sejam, a título de exemplo, pagamento / alteração /isenção de caução, alteração do custo pré-definido para valores, atribuição de descontos, refaturamento de faturas antigas e de faturas de valor superior a um valor parametrizado, retirar encargos de religação, alterar as condições de pagamento dos encargos de contratação, etc.

Assim ao longo da descrição das funcionalidades do Sistema de um usuário a uma funcionalidade deve ter-se em conta que o acesso a essa funcionalidade aos acessos que tiverem sido definidos para o grupo de usuários ao qual ele pertence. Inicialmente é definido um usuário da Empresa, cuja função é de administrar o gerenciamento dos acessos.

Uma vez definidos os acessos para cada grupo de usuários, estes apenas visualizam as funções a que tem acesso.

O usuário não necessita memorizar códigos. A seleção, consulta e impressão de campos codificados é feita recorrendo à descrição associada a cada código, sendo depois de feita a seleção, utilizado o código para atualização de dados. Os códigos do Sistema estão disponíveis para alteração das suas características/descrição.

O Sistema utiliza variáveis de ambiente de forma a serem completamente independentes das aplicações, nomeadamente, a definição de impressoras, "paths" de programas a utilizar, etc.

## **PLANO GEOGRÁFICO**

Faz a manutenção das Entidades Geográficas, Estado, Município, Distrito, Bairro, Via, Rua, Prédio, Local de Consumo e Ponto de Medida. Considera-se a gestão de Códigos de Endereçamento Postal neste módulo.

De modo a tornar o Sistema mais autónomo e eficiente, quer na gestão de moradas (locais de consumo e clientes), quer na gestão de roteiros, existe uma codificação e respectiva manutenção para todas as entidades geográficas, estado, município, distrito, bairro, rua, prédio e local de consumo.

Devido à conversão de dados e/ou entidades que possam ter sido erradamente inseridas, existem funcionalidades disponíveis no Sistema que permitem Mover Ruas entre Localidades, Mover Prédios entre Ruas, Mover Locais de Consumo e Pontos de Medida entre Prédios.

- **Códigos de Endereçamento Postal**

Os Códigos de Endereçamento Postal (CEP) são definidos no Brasil pelos Correios, tal como acontece em outros países. O Sistema está preparado tanto para as exigências dos correios do Brasil como para outros países.

- **Estado, Município, Distrito e Bairro**

A estrutura definida é desenvolvida por níveis:

- 2 dígitos para o Estado;
- 2 dígitos para o Município;
- 3 dígitos para o Distrito;
- 3 dígitos para o Bairro

Considerando que há locais conhecidos popularmente por mais de um nome, o Sistema permite associar no máximo dois sinônimos desse tipo a um local. Essa associação pode ser feita no normal funcionamento do Sistema à medida que os usuários que contatam diretamente com o público, vão se apercebendo desta situação.

Quando um nome original é alterado, é criado um sinônimo automaticamente com o antigo nome.

Por forma a minorar os erros de digitação na pesquisa destas entidades, é criado um fonema obtendo-se assim em uma pesquisa todas as entidades cujo fonema seja idêntico.

- **Via (Logradouro)**

A designação da Via/Logradouro como por exemplo, "Rua", "Largo", "Calçada", etc não fazem parte do nome da Rua. Os logradouros devem estar pré-definidos antes de serem utilizados, por forma a garantir que a sua utilização não fique a critério do usuário, facilitando deste modo a pesquisa.

- **Rua**

É possível associar um sinônimo a cada rua, isto é, nome pela qual é conhecida, bem como o fonema atribuído automaticamente pelo Sistema.

A cada Rua é possível atribuir mais que um CEP.

Nos bairros em que as ruas não tem nomes atribuídos, existem normalmente designações para essas áreas que podem ser utilizadas genericamente como nomes de ruas. O nome utilizado na designação da Rua será impresso na correspondência a enviar pelo correio.

Um bairro pode ter uma ou mais ruas cujo nome não esteja atribuído. Neste caso, dever atribuir-se um nome fictício e indicar que esse nome não deve ser impresso no momento de envio da correspondência.

## **PRÉDIO**

Prédio é a entidade ao qual estão associados um ou mais locais de consumo.

A unidade mínima de leitura em um ciclo de leitura é um prédio, sendo que um prédio só pode estar associado a um ciclo de leitura.

Para criação do prédio é necessário estarem previamente registrados no Sistema os dados que possibilitem a sua localização até o nível da rua.

A identificação de um prédio é feita indicando o número da porta.

Quando não existir número da porta atribuído, o usuário deve dar essa informação no Sistema sendo atribuído automaticamente um número seqüencial, número este que não será impresso no momento de envio de correspondência.

De forma a corresponder às necessidades atuais no que respeita a identificação de prédios, existe ainda a possibilidade de utilizar uma designação alfanumérica como por exemplo "Ed Navegantes" que sirva para identificar univocadamente o prédio.

Pode ainda ser registrado um aviso de acesso que será impresso sempre que forem geradas Ordens de Serviço e gerado nos itinerários para os Terminais Portáteis de Leitura (coletores de dados), por forma a facilitar a identificação ao leitorista.

- **Local de Consumo**

Local ao qual é fornecido um produto/serviço.

Para criação do local de consumo é necessário estarem previamente registrados no Sistema, os dados que possibilitem a sua localização até o nível do prédio.

Para completar a identificação de um local de consumo é necessário ainda registrar o andar, e o lado. Os andares e lados devem estar pré-definidos antes de serem utilizados, por forma a garantir que sua utilização não fica a critério do usuário.

Na criação do Local de Consumo é registrada informação sobre quais os tipos de serviços potenciais que o mesmo pode vir a ter e informação técnica associada a cada serviço.

Pode ainda ser registrado um aviso de acesso que será impresso sempre que forem geradas Ordens de Serviço e gerado nos itinerários para os Terminais Portáteis de Leitura (coletores de dados), por forma a facilitar a identificação ao leitorista.

- **Totalizadores**

É possível definir no sistema uma hierarquia de locais de consumo, de modo a conseguir controlar e faturar o consumo de um medidor totalizador, por diferença entre o consumo registrado por esse medidor e o consumo de todos os aparelhos situados a jusante (divisionários).

Além da hierarquia de locais de consumo o sistema gera o faturamento do totalizador em função do faturamento de todos os divisionários.

A fatura de um totalizador discrimina todos os consumos desse medidor e dos divisionários.

- **Ponto de Medida**

Local no qual estão instalados os aparelhos de medida de um ou mais locais de consumo. Os pontos de medida podem ser centralizados ou individuais, internos ou externos. Podem inclusive estar associados a um prédio que não o prédio do qual tem instalados os aparelhos de medida.

Para criação do ponto de medida é necessário estarem previamente registrados no Sistema, os dados que possibilitem a sua localização até o nível do prédio.

Para completar a identificação de ponto de medida é necessário ainda registrar o andar e o lado. Os andares e lados devem estar pré-definidos antes de serem utilizados, por forma a garantir que a utilização não fica a critério do usuário

Na criação do ponto de medida é registrada informação para o sistema de leituras nomeadamente qual a sua ordem de leitura no prédio e a ordem de leitura dos aparelhos instalados nesse ponto de medida.

Pode ainda ser registrado um aviso de acesso que será impresso sempre que forem geradas Ordens de Serviço e gerado nos itinerários para os Terminais Portáteis de Leitura (coletores de dados), por forma a facilitar a identificação ao Leiturista.

## **APARELHOS DE MEDIDA**

Todos os medidores são controlados desde a entrada no Sistema até serem abatidos. Em um histórico de estados é guardado todo o percurso ao longo da sua vida desde a sua aquisição, aos diferentes locais de consumo por onde passou e o usuário que o movimentou.

A entrada de medidores no Sistema pode ser individual ou em lotes registrando-se as características técnicas associadas a cada modelo e marca.

Toda movimentação de medidores valida a interdependência de estados de modo a garantir a integridade e coerência de informação.

A colocação/levantamento de medidores pode ser feita neste Módulo se não existir uma Ordem de Serviço associada ao Local de Consumo. Caso a Ordem exista então a funcionalidade é feita na resolução da respectiva Ordem de Serviço.

A instalação de um aparelho de medida em um prédio que não se encontre em um roteiro de leitura, coloca esse prédio pendente de inserção em roteiro, sendo da responsabilidade do usuário com acesso a essa função a sua colocação em roteiro.

O levantamento de um aparelho associado a um local de consumo, cujo contrato se encontre ativo implica a instalação de outro aparelho em sua substituição.

## **LEITURAS**

Este subsistema trata do gerenciamento de Roteiros e itinerários com o objetivo de recolher e controlar a leitura dos medidores.

- **Gerenciamento de Roteiros**

Entende-se por Roteiro um conjunto de prédios ordenados pelo percurso do leiturista e com a mesma periodicidade de leitura/faturamento.

A empresa pode ter vários Roteiros conforme as periodicidades que tenha definido para os ciclos de leitura/faturamento. Cada Roteiro tem associado um calendário que determina o início e fim da leitura nos ciclos de leitura e a data de faturamento nos ciclos de estimativa.

A periodicidade de Leitura pode ser diferente da periodicidade de Faturamento. Naturalmente que nesses casos a periodicidade de Faturamento é submúltiplo da periodicidade de Leitura.

- **Gerenciamento de Itinerários**

Um itinerário é um conjunto de leituras que o leiturista deve fazer num dia de trabalho. Através de um parâmetro do Sistema indicam-se as horas de um dia de trabalho do leiturista a fim de se estabelecer a carga do itinerário

Para cada roteiro e a partir da data de início referenciada no ponto anterior, existe um processo “batch” que vai gerando itinerários diariamente em função do tempo total do Roteiro e do indicado para a carga do Itinerário.

O tempo total do Roteiro resulta da soma dos tempos de leitura entre prédios e dentro do prédio.

Atendendo ao modo de geração dos itinerários estes podem variar em função do dinamismo do próprio Roteiro, isto é, ter mais ou menos prédios. Se o Gerente das Leituras preferir que sejam estáticos, o Sistema permite-lhe impor quebras, originando itinerários a começar em sítio determinado.

Os Itinerários gerados são carregados em Terminais Portáteis de Leitura (TPL) e entregues ao leiturista. No fim de cada dia este entregará o TPL já com as leituras descarregando-as no Sistema. Na ausência de TPL o Sistema emite a mesma informação em papel para recolher as leituras permitindo depois sua inserção no Sistema.

As leituras recebidas são enviadas para o Faturamento a fim de serem faturadas diariamente.

Os Itinerários de Estimativa são gerados tal como os de leitura, obedecendo às regras impostas pelo ciclo de estimativa sendo que nestes casos este tipo de itinerário é imediatamente submetido ao processo de faturamento.

No caso de não haver disponibilidade para ler algum itinerário o Gerente das Leituras pode enviá-lo para o faturamento de modo a processar faturas com consumo estimado.

Se o leiturista não conseguir obter a leitura de algum medidor, o faturamento verifica se existe uma leitura, valida e comunica ao Cliente ou na falta desta, calcula-se pelo consumo estimado.

O Sistema calcula sempre consumos estimados para cada local de consumo, por forma a efetuar um controle de qualidade das leituras efetuadas de tal forma que consumos excessivos não gerem faturas que inevitavelmente dão origem a reclamações. Os intervalos para que sejam detectadas estes tipos de anomalias estão disponíveis no Sistema em Parametrizações.

- **Inserção de Prédios num Roteiro**

Tal como explicado no módulo de Aparelhos e após a instalação do primeiro aparelho num prédio este fica automaticamente pendente de inserção.

O Gerente das Leituras encarrega-se de inserir cada prédio no Roteiro no ponto que seja conveniente para o leiturista de modo a que este fique na seqüência correta para a leitura, bem como, de indicar o tempo do centro de leituras ao

prédio, pois este pode coincidir com o primeiro prédio para um determinado itinerário, o tempo ao prédio seguinte e ao grau de dificuldade de leitura em minutos.

Para otimizar o trabalho do leiturista, o Sistema permite a alteração da posição dos prédios no Roteiro e sua reorganização.

- **Consulta de Leituras**

Existem várias consultas que mostram para cada Roteiro o estado de avanço ou atraso da leitura.

São também mostrados os Itinerários gerados e o estado deles, isto é, se ainda não foram lidos, se estão carregados em TPL (Terminais Portáteis de Leitura) ou se já lidos e não faturados e a quantidade de leituras de cada um e a data da respectiva leitura.

Pode-se listar cada itinerário por ordem de seqüências de leitura mostrando os dados individualizados e a quantidade de leituras realizadas forçadas (leituras recolhidas fora do intervalo previsto) e os tempos de leitura.

São também, consultáveis os prédios que fazem parte em um Roteiro e a sua ordenação de leitura.

- **Leituras Comunicadas**

O Sistema aceita leituras comunicadas pelo Cliente ou por resolução de Ordem de Serviço.

Sempre que um local de consumo fica sujeito a um faturamento por estimativa, o Sistema verifica se existe uma leitura comunicada pelo Cliente e se essa leitura for válida é utilizada para faturamento ficando assinalado o numero e data da fatura a que deu origem.

A comunicação de leituras também pode ser feita via Internet com validação imediata da leitura comunicada para informar o cliente de que ela se encontra ou não dentro dos limites de qualidade definidos pela empresa.

## **GERENCIAMENTO DE CLIENTES**

O Cliente é a entidade que está associada a todos os módulos do sistema, não só para a realização de contratos de fornecimento, mas também para faturamentos diversos, entrada de projetos, pedido de ramais, etc.

- **Manutenção de Clientes**

Esta função permite registrar, alterar, eliminar, e consultar os dados dos clientes podendo a sua pesquisa ser feita por número do cliente ou por nome.

Uma vez registrado o cliente, não existe a necessidade de duplicação dos dados, podendo este ser titular e ou responsável pelo pagamento das faturas de vários contratos.

Deste modo, na contratação é necessário apenas indicar qual o Cliente titular do contrato e qual o titular responsável pelo pagamento das faturas, podendo ou não ser o mesmo Cliente.

- **Manutenção de Contas de Clientes**

A conta é a entidade que reúne as informações necessárias para o gerenciamento dos pagamentos. Cada Cliente pode ter nenhuma ou mais contas. É esta entidade que associada a cada contrato indica o cliente responsável pelo pagamento, a respectiva modalidade de pagamento e morada de envio das faturas.

Se a modalidade de pagamento for transferência bancária, são também na conta registrados os dados do banco/conta bancária/NIB

Na vigência de um contrato, este pode mudar de conta tanta vezes quantas as desejadas, alterando desta forma o responsável pelo pagamento ou a forma de pagamento ou a morada para onde são enviadas as faturas.

## **GERENCIAMENTO DE CONTRATOS DE FORNECIMENTO**

Relacionado mais diretamente com a contratação na área de “utilities” trata do gerenciamento de Contratos (novos, modificações e baixas), Reclamações e Consultas Integradas que permitem responder às questões colocadas pelos clientes. Este subsistema trata das relações contratuais entre Empresa e o Cliente para fornecimento de determinado produto.

A contratação compreende as funções abaixo discriminadas:

- **Contratos Novos**

Esta função permite a entrada de um novo contrato no Sistema.

Com a identificação do local de consumo, do cliente, titular do contrato e do cliente responsável pelo pagamento são recolhidos entre outros os dados relativos ao código de atividade econômica (CAE), uso, tarifa, módulo de estimativa, calibre, dados para a contribuição autárquica, etc

Por parametrização podem ser associados custos de encargos de contratação e o pagamento ou não de um valor caução.

A cobrança (arrecadação) de encargos de contratação pode ser efetuada no ato da contratação fazendo movimentos de caixa, ou pode ser incluído na próxima fatura, sendo que os encargos de contratação podem ainda ser divididos em parcelas a incluir nas próximas faturas por opção do usuário, caso este tenha direitos de acesso a esta operação.

No caso de cobrança de valores de caução, o Sistema permite a isenção desse valor aos clientes com determinadas características (parametrizações) assim como a sua cobrança (arrecadação) na próxima fatura.

Caso não exista medidor instalado ou esteja instalado não ligado ou as suas características não estejam de acordo com a tarifa e o calibre contratados, o Sistema gera automaticamente uma Ordem de Serviço para instalação, ligação ou substituição do medidor, respectivamente.

Se o contrato ficar dependente da resolução da Ordem de Serviço a data valor do contrato é atualizada no momento da resolução da mesma uma vez que só a partir dessa data o cliente fica em condições de iniciar o consumo nas condições que contratou.

Se o cliente estiver presente pode-se combinar uma data estimada para realização da Ordem de Serviço, ficando assim a ordem no estado de programada. Para facilitar a escolha da data e em função da disponibilidade da Empresa para realizar o trabalho, o usuário pode invocar um calendário de programação de Ordens de Serviço levando o cliente a escolher uma data que seja conveniente a ambas as partes.

Com a entrada do contrato emite-se um documento com cópia, onde constam todos os dados recolhidos ficando o original na Empresa assinado pelo cliente e a cópia com o cliente. Se este tiver optado pela transferência bancária para o pagamento das suas faturas é impresso um destacável com a indicação de todos os dados para que ele possa proceder ao pagamento no banco e conta desejados, bastando para tanto que o cliente assine essa autorização.

- **Modificação de Contratos**

Quando o cliente pretende mudar o calibre e/ou tarifa contratados faz-se uma modificação de contrato, recolhendo-se a leitura do medidor para fazer um faturamento de acerto com as condições anteriores uma vez que as condições contratuais se alteraram.

Os dados do contrato anterior são guardados em históricos controlando o Sistema as diferentes versões dos contratos. Este histórico é tanto mais importante, pois se por motivo de uma reclamação houver a necessidade de refaturar uma fatura esta será sempre calculada com as condições contratuais do período a que se diz respeito.

São válidas nesta opção as restantes considerações descritas para os contratos novos.

- **Rescisão de Contratos**

Existem 3 possibilidades diferentes de rescisão de contrato, rescisão voluntária, quando o Cliente rescinde voluntariamente o contrato com a Empresa, rescisão forçada, quando por iniciativa de outro Cliente é feito um novo contato para o mesmo local de consumo e rescisão por dívida, após o cliente ter entrado em situação de dívida incobrável.

A rescisão do contrato é feita indicando a leitura do medidor por forma a ser emitida a fatura de rescisão do contrato. Essa fatura é feita "on-line" podendo o usuário optar pela sua edição "on-line" ou em "batch". A emissão "on-line" permite o pagamento imediato da fatura caso o cliente esteja presente. O Sistema permite ainda alterar a forma de pagamento ou o endereço de envio para esta fatura.

Pode ser emitida uma Ordem de Serviço de desligamento/levantamento do medidor, se for esse o procedimento da Empresa (parametrização).

- **Gerenciamento de Movimentos de Cauções**

No caso da Empresa optar por exigir cauções para garantia dos pagamentos, pode através desta opção efetuar o seu gerenciamento, como seja, cobrar ou devolver valores de caução, podendo fazê-lo no momento com geração de movimentos de caixa ou optar por incluí-las na próxima fatura desde que o contrato esteja no ativo. A devolução de cauções pode ser feita se houver condições para que tal se verifique, isto é, caso o cliente por alteração às condições contratuais esteja agora isento de pagamento de caução e, caso se verifique essa possibilidade não tenha faturas em dívida.

Toda a movimentação de cauções é registrada no Sistema, sendo possível fazer o controle de quando e por quem foi movimentada a caução de cada contrato e quem foi o Cliente que pagou cada movimento de caução.

- **Consultas**

No sentido de privilegiar um atendimento personalizado e o acesso a funções de atendimento geral toda a informação acerca do Cliente / Contrato que se encontra dispersa noutras opções do Sistema, foi agrupada no módulo de consultas, possibilitando assim, uma análise rápida aos seus dados, mantendo as chaves de consulta entre diferentes consultas.

Destaca-se entre elas:

- Dados de local de consumo (contrato) / dados do histórico / dados técnicos;
- Dados do cliente / contrato e conta
- Dados dos medidores e históricos de leituras correspondentes;
- Ordens de serviço do local de consumo;
- Histórico de faturamento;
- Histórico de leituras;
- Fatura;
- Anomalias do local de consumo;
- Faturamentos diversos;
- Movimentos de Caução;
- Situação da dívida.

O cliente pode aceder via Internet a algumas das consultas do sistema, nomeadamente a consulta de faturas.

## **ORDENS DE SERVIÇO**

Existem dois tipos de Ordens de Serviços: automáticas, de modo a dar continuidade à tarefa que está em causa, como seja, na contratação, para ligação e ou substituição de medidores, nas cobranças, a religação após o corte, na resolução de anomalias de faturamento, por forma a dar seguimento à sua resolução; e manuais, de modo a possibilitar o encaminhamento de trabalhos avulso, que pela sua diversidade não cabem na geração automática.

O Sistema faz o gerenciamento do ciclo de vida de dada Ordem de Serviço, podendo estas se encontrar no estado de gerada, programada, editada, resolvida ou anulada.

Para a atribuição da data estimada de resolução, existe um calendário para auxiliar na escolha da data de modo a garantir a disponibilidade dos técnicos e otimizar o seu trabalho.

Existem consultas que mostram todas as Ordens de Serviço existentes em cada estado e um resumo estatístico.

Para facilitar a distribuição de trabalho aos técnicos, a edição das Ordens de Serviço sai ordenada por área de execução (área geográfica), equipe e hora prevista.

Se a Empresa trabalhar com Empreiteiros, o Sistema permite programar trabalhos para estes editando essas Ordens de Serviço separadamente.

Cada Ordem pode ter um valor associado para ser debitado o serviço ao cliente. Se a Empresa assim o entender, na resolução da Ordem é gerado um movimento que irá ser incluído na próxima fatura do cliente.

Neste subsistema podem ser geradas campanhas de vários tipos: aparelhos, leitura e dados de contratação, que permitem definir universos de situações alvo, de modo a poderem ser geradas maximamente Ordens de Serviço. Um exemplo típico é o de realização de campanhas de substituição de medidores instalados a mais de x anos.

Na campanha é possível parametrizar o envio de uma carta ao cliente de modo que ele esteja em casa na data prevista de realização do trabalho.

Também podem ser definidas campanhas de recolha de leituras para clientes que não são lidos pela empresa há mais de x meses.

O universo dos clientes afetados pela campanha pode ser analisado pelo usuário antes da geração das Ordens de Serviço, podendo o usuário alterar os critérios diminuindo ou aumentando o universo de análise.

## **FATURAMENTO**

Trata da geração de faturas em Ciclo de Leitura, Ciclo de Estimativa, Fora do Ciclo e 'on-line', Controle de Qualidade de Fatura, Refaturamento e Faturamentos Diversos.

Este subsistema ocupa-se de faturar consumos obtidos através da leitura dos medidores ou consumos estimados aplicando as regras definidas no Tarifário em vigor, e ainda Refaturamento e Faturamentos Diversos.

- **Tarifários**

O Tarifário suporta com eventuais adaptações as diferentes possibilidades tarifárias da Empresa e a própria legislação do país.

Ao caracterizar a tarifa são indicados os seguintes dados: preços unitários de termo variável e termo fixo, saneamento, e ou resíduos sólidos (produto água), escalões, períodos sazonais, estimável ou não, período mínimo a faturar, usos e tipos de cliente a que se aplica e consumos standard e tipo de contrato ao qual é aplicável.

Sempre que haja uma alteração tarifária, todos os dados de cada tarifa são guardados em histórico por serem necessários para Refaturamento / Faturamento. Quando a alteração tarifária ocorre dentro de um período a faturar, o sistema faz a proporcionalidade do consumo a casa período com preços iguais e aplica a esse consumo os preços definidos, apresentando na fatura todos os cálculos efetuados e respectiva explicação.

- **Tipos de Faturamento**

Diariamente em um processo “batch”, fatura-se todos os locais de consumo de itinerários em ciclo de leitura e também os locais de consumo do ciclo de estimativa.

Diariamente ocorrerá outro processo chamado “Fora do Ciclo”, que tal como o nome indica gera faturas de locais de consumo que não estando no ciclo tem de ser faturados, ou porque tiveram uma modificação de contrato ou um levantamento de medidor ou uma resolução de anomalia de faturamento.

No caso de haver uma baixa de contrato, fatura-se “on-line”, podendo a fatura ser editada em “batch” ou pelo “on-line”. É ainda possível gerar uma fatura “on-line” dada uma determinada leitura e data. Todas as faturas produzidas “on-line” apenas são efetivadas no Sistema após a sua visualização pelo usuário e posterior confirmação ou não, podendo esta funcionalidade ser utilizada para simulação de faturas com as condições contratuais.

- **Módulos de Cálculo de Estimativa**

Na ausência de leitura, o faturamento será calculado por estimativa (média) do consumo, em função dos algoritmos implementados e de acordo com a parametrização que definem quais as tarifas/tipos de consumo que podem ser faturados por média.

Os algoritmos disponíveis no Sistema são:

- Pelo histórico de faturamento, entre intervalos parametrizados, utilizando apenas faturas de consumo com leitura real, ou falta destas com todas as faturas disponíveis;
- Pelo consumo Standard associado à tarifa e uso contratados;
- Utilizando um consumo acordado que é explicado no contrato;

Se não for o módulo de estimativa no contrato é utilizado o algoritmo mencionado no ponto 1. É ainda possível indicar no contrato que o local de consumo não é estimável. Se se desejar que todos os locais de consumo que tenham optado por uma determinada tarifa não são estimáveis, caso, por exemplo, dos Clientes industriais, tal indicação deve ser dada ao nível da tarifa. Se ao gerar uma fatura para esses locais de consumo apenas for possível calcular o consumo estimado é gerada uma anomalia de faturamento, que deve ser resolvida com a indicação de uma leitura.

- **Faturamento Diário**

O Sistema assenta numa filosofia de faturamento diário, ou seja, processados, diariamente, os itinerários lidos ou estimados, reduzindo-se assim o ciclo comercial.

Além do faturamento de consumo podem ainda ser faturados outros serviços como sendo, leituras extraordinárias, encargos de contratação, serviços associados às Ordens de Serviço, cauções, juros de atrasos de pagamento, impostos e outros.

Podem, também ser faturados outros encargos associados à tarifa ou não, mesmo que sejam para uma entidade externa à Empresa.

Para cada conceito a faturar são definidas as condições de faturamento, valores, impostos, regras de impressão de fatura, como a ordem ou o agrupamento no caso de haver vários iguais e ser necessário agrupar por motivos de falta de espaço na fatura, agrupamento para informação de gestão e agrupamento contábil.

No caso de existir leitura, o consumo a faturar é obtido pela diferença de leituras multiplicadas pelo fator multiplicativo do medidor. A estimativa é obtida pelos módulos de cálculo atrás enunciados para o período da fatura em causa.

- **Controle de Qualidade do Faturamento – Anomalia de Faturamento**

No processo de faturamento se ocorre algo que não esteja correto, como por exemplo, a leitura incorreta, parâmetros do Sistema que tenham sido excedidos, etc, são geradas anomalias de faturamento.

Estas anomalias ficam disponíveis para que o usuário as analise, corrija o erro que motivou a anomalia e depois mande novamente faturar, e for caso disso.

É possível associar a cada anomalia de faturamento, a geração automática de Ordens de Serviço, por forma a dar seguimento à sua resolução.

A consulta de anomalias permite uma visualização por estado, assim como a lista das mesmas.

Das anomalias mais freqüentes há a destacar:

- Volta de medidor – a leitura anterior é inferior à leitura atual;
- Leitura excessiva – a leitura é demasiado elevada, motivando um consumo excessivo;
- Máximo de faturas em estimativa – número máximo definido pela Empresa;
- Máximo de meses sem leitura da empresa – número máximo definido pela Empresa;
- Consumo com contrato em baixa – cliente consumir com contrato em baixa;
- Consumo em corte – cliente a consumir em situação de corte;
- Medidor Parado – várias leituras iguais consecutivas

No caso de faturas de valor negativo ou com valores ou consumo excessivos em relação a média estimada do Cliente e tendo em conta os parâmetros do Sistema, são geradas anomalias de faturamento que ficam pendentes de resolução pela Empresa.

Após análise, o usuário pode confirmar cada fatura editado-a “on-line” ou “batch” ou pode refaturá-la.

- **Refaturamento**

Sempre que se considere que uma fatura não esteja correta por reclamação do Cliente ou qualquer outro motivo, esta pode ser revisada, anulando a fatura em causa e dando origem a uma nova. Esta função executada ‘on-line’, processa a

nova fatura de acordo com o tarifário em vigor no período a que diz respeito a fatura original.

Se a fatura a revisar já estiver paga, a nova fatura inclui um crédito/débito de valor igual à fatura anulada.

## **FATURAMENTO DIVERSO**

Sempre que se desejar faturar serviços diversos, por exemplo, eletrodomésticos, fraudes, etc pode usar-se esta função.

Podem ser faturados clientes com contrato e clientes sem contrato.

Os serviços a faturar podem ser incluídos na próxima fatura se o cliente a faturar tiver contrato ativo. O Sistema permite ainda que um determinado serviço a faturar possa ser dividido em parcelas a incluir nas faturas de ciclo dos meses seguintes.

## **INTERFACES**

Para cada fatura processada são passadas as respectivas interfaces para o Controle de Gestão e para cada consulta dos locais de consumo faturados.

A partir de qualquer destas interfaces são retirados os valores para serem integrados na Contabilidade. Estes dados podem ser impressos ou transferidos para Excel ou gravados em arquivo.

As faturas cuja modalidade de pagamento seja transferência bancária, são incluídas em remessas a remetidas aos respectivos Bancos. As restantes faturas são enviadas para a Entidade Interbancária (pagamento em caixa automáticas), por forma a que se o cliente optar por esta modalidade de pagamento, possa ser validada a cobrança (arrecadação) evitando erros.

## **MENSAGENS DA EMPRESA**

O Sistema permite a recolha de mensagens da Empresa , a serem impressas nas faturas dos clientes por um período determinado, e em função de alguns parâmetros, como sejam, tarifa, tipo de conta e chave geográfica (Estado / Município / Distrito / Bairro / Rua).

Além das mensagens da Empresa, são ainda impressas nas faturas as mensagens da dívida do cliente, o período aconselhado para comunicação da leitura e, no caso de uma revisão de fatura, o número da fatura anulada.

## **COLOCAÇÃO EM COBRANÇA E ARRECADAÇÃO**

Faz o gerenciamento dos pagamentos ao balcão em “on-line”, Contrato de Caixa do Usuário e da Unidade Comercial, Controle de Depósitos em Bancos, Gestão de não Pagos, Cobranças “batch” (pagamentos realizados fora dos balcões da Empresa, como Bancos, Entidade Interbancária, Correios, Agentes) e Colocação de Documentos em Cobrança.

- **Arrecadação “on-line”**

Os pagamentos feitos aos balcões da Empresa são introduzidos “on-line”, fazendo-se a respectiva atualização da base de dados e registrando-se os valores recebidos pelo caixa, para o controle, no final do dia, quando se fechar o caixa.

Se o pagamento ocorrer após a data limite de pagamento, há lugar ao pagamento de juros (cálculo parametrizado) que pode ser pago no momento ou ser incluído na próxima fatura do cliente.

Se no local de consumo decorre um processo de Corte, são gerados encargos para religação assim como a atualização do valor da caução, de acordo com a parametrização do Sistema. Em função do estado da ordem de corte, esta será anulada ou emitida uma ordem de religação.

No caso de ocorrer um pagamento com um valor superior ao do débito, é gerado um crédito ao cliente, que também por opção do caixa, pode ser incluído na próxima fatura. Se o valor for inferior e gerado um débito ao cliente, se estiver dentro dos limites dos parâmetros que fazem este controle.

- **Colocação em Cobrança – Finishing**

A edição de faturas e de todos os documentos emitidos pelo sistema para envio aos clientes faz-se diariamente permitindo a sua expedição pelo processo usado pela Empresa.

A colocação em cobrança das faturas é feita respeitando os períodos mínimos, parametrizados, intervalo de envio de faturas cliente a cliente.

Para redução de custos de impressão e Cobrança (Arrecadação), se um cliente tiver contratado mais de um produto, as faturas os respectivos produtos são agrupados num único documento de pagamento. Também, no caso de existirem faturas “fora do ‘ciclo’”, como sejam, levantamento ou modificações de contratos, são agrupadas com as faturas de ciclo.

O Sistema está preparado para gerar arquivos para envio para um Centro de Finishing que centralize toda a atividade de impressão e expedição de faturas, ou pode fazer a impressão utilizando funcionalidades ON-LINE de forma descentralizada em várias unidades da empresa.

O Sistema fornece informação para controle da emissão de faturas e da sua expedição.

- **Acordos de Pagamento**

O Sistema dispõe da possibilidade de abertura e gerenciamento de acordos de pagamento em parcelas com os Clientes.

Através desta opção podem ser controlados os acordos feitos pelos usuários a quem foi dada essa responsabilidade.

Este processo é decomposto pelas seguintes funções:

- **Pedido / Decisão de Acordo**

No pedido de acordo são indicadas as faturas cuja dívida se pretende pagar em prestações, o número de parcelas pretendido, bem como, o montante das mesmas. O valor das parcelas pode não ser sempre igual.

Se o valor a acordar ou o tempo a acordar for inferior a determinados parâmetros da Empresa o acordo pode ficar imediatamente decidido. Nesse caso, sai imediatamente um documento com as condições do acordo. Caso contrário, o acordo ficará em um estado de pendente de decisão e quando for decidido será enviado ao cliente por correio o documento com as condições do acordo. No caso de decisão não favorável também será enviada uma carta com a explicação do motivo.

Os encargos associados à dívida a cobrar em parcelas (juros, religação etc) podem eles próprios fazer parte do acordo ou serem pagos de imediato.

A entrada das faturas em pagamento em parcelas inibe o processo de corte e de execuções para essas faturas, enquanto o acordo estiver em vigor.

○ **Envio de Prestações**

As parcelas são enviadas pelo correio ao cliente, alguns dias antes da data de vencimento da prestação. O cliente pode pagar a prestação em qualquer uma das modalidades de cobrança (arrecadação) em vigor na Empresa (correios, transferência bancária, etc). Para cada prestação podem ser calculados juros do montante da dívida ao momento do envio da mesma.

○ **Arrecadação das Prestações**

A arrecadação de parcelas pode ser feita nos balcões da Empresa ou em qualquer uma das modalidades de cobrança (arrecadação) permitidas. No caso da transferência bancária se a cobrança (arrecadação) não for efetuada não há emissão de segunda via.

A medida que vão sendo pagas as parcelas, vão sendo dadas como pagas as faturas constantes do acordo.

○ **Cancelamento de Acordos**

Se o cliente não cumprir as condições estabelecidas o Sistema cancela o acordo por não cumprimento e informa o cliente desse fato. As faturas em dívida entram no processo normal de cortes.

## **INFORMAÇÃO DE GESTÃO**

É disponibilizada informação no Controle de Gestão que permite saber o número de acordos feitos e o valor da dívida em acordo de pagamento em parcelas,

• **Controle e Fecho dos Caixas**

Em fim de dia, cada caixa, após conferência do detalhe dos movimentos do dia, gera a sua remessa de fundos de acordo com as formas de pagamento que recebeu (numerário, cheques ou vales postais). Na geração de remessas é impresso um documento para ser apresentado no banco para depósito.

São emitidos os documentos necessários para o controle individual do caixa e para o controle global de responsabilidades, a nível da Unidade Comercial, com reflexos ao nível de Centro Operacional e da Empresa.

- **Controle / Confirmação de Depósitos**

Por forma a controlar a atividade da Unidade Comercial, o Controle Funcional do Centro Operacional ou do Sistema deve realizar a confirmação dos depósitos de fundos, a fim de conferir o saldo comercial de cada Unidade Comercial.

- **Cobranças (Arrecadação) “Batch”**

As faturas cobradas diariamente em Transferência Bancárias, Agentes, Entidades Interbancária ou Correios, à medida que chegam ao Sistema Informático, atualizam a base de dados em um processo “batch”.

Se na atualização for detectada alguma anomalia, como por exemplo, pagamento em duplicado, são gerados erros de cobrança (arrecadação), podendo o usuário analisá-lo e agir em conformidade.

No caso de pagamento em duplicidade é gerado um crédito, que pode ser incluído na próxima fatura.

Se por qualquer motivo, como por exemplo, saldo insuficiente, autorização cancelada ou outras, o Banco não der a fatura como paga, por parametrização, esta pode ser novamente enviada ao Banco ou gerada uma segunda via ao Cliente. Pode ainda ser parametrizado o número de vezes que se geram segundas vias e, se esse número for atingido, a desdomiciliação automática.

- **Gerenciamento de Remessa Bancárias**

É feito o controle das remessas enviadas e recebidas dos Bancos.

Utilizando as funcionalidades implementadas no Sistema, faz-se o seguimento das remessas desde a criação até a sua conclusão / fecho, sendo gerada toda a informação estatística para controle da resposta por parte de cada entidade bancária.

- **Interfaces**

De todas as cobranças (arrecadações) recebidas são passados as respectivas interfaces para o Controle de Gestão e Contabilidade, onde se podem obter várias consultas agrupadas por tarifa, tipo de cliente, tipo de conta, modalidade de pagamento e Unidades Comerciais / Centro de Distribuição, mostrando o estado geral da cobrança (arrecadação). É possível obter a sua impressão ou passagem para Excel.

- **Gerenciamento da Dívida de Clientes**

Considera-se em dívida vencida as faturas em débito cm data limite de pagamento ultrapassada.

Existem parâmetros a definir pela Empresa que indicam os critérios de seleção da dívida como sejam, o valor em dívida, a antiguidade da mesma, o número de recibos

em débito e a dívida por área de execução (área geográfica para execução de Ordens de Serviço).

O processo normal de corte pode ser parametrizável de acordo com o processo específico da Empresa, contemplando a emissão de avisos de corte, geração de ordens de corte e revisão de corte, podendo terminar o processo com a baixa administrativa do contrato por existência de dívida.

Diariamente pode ser consultada a lista dos locais de consumo que pelos critérios da dívida irão entrar nos processos acima descritos, no dia seguinte, de modo a impedir a sua evolução, se o usuário assim o desejar e tiver acesso.

A evolução do corte interliga-se com a cobrança "on-line", de modo a realizar-se a religação do local de consumo (Ordem de Serviço de Religação) e a geração dos respectivos encargos e eventual atualização de caução de acordo com a parametrização definida pela Empresa.

No Controle de Gestão é possível obter as quantidades de cortes e religações efetuadas para um dado período.

Se um Cliente tiver faturas em dívida, à data da emissão da fatura do ciclo, esta leva mensagens dessa dívida.

#### • **Informação de Gestão**

Existem consultas de informação de Gestão por Unidade Comercial ou Centros Operacionais, por Tarifa, Tipo de Conta e Tipo de Cliente, mostrados os Valores Faturados, Valores Arrecadados, Quantidades de Contratos e Ordens de Serviço, referenciados a um dado período.

Os vários subsistemas da Aplicação irão passando interfaces para este módulo, à medida que os seus movimentos são executados, podendo ser "on-line" ou em "batch", de modo a obter-se uma informação centralizada.

As consultas deste subsistema assentam na informação sobre Contratação, Ordens de Serviço, Valores Faturados, Estado Geral da Cobrança (Arrecadação) com o pagamento por entidades, Diário de Cobrança (Arrecadação), Dívida e outras.

Qualquer das consultas pode ser obtida por Unidade Comercial, Centro Operacional (ou outro nível da estrutura orgânica da Empresa) por tarifa, tipo de cliente, tipo de conta do cliente, apresentando os valores para o intervalo de tempo pretendido.

A informação recolhida nestas consultas tem grande importância para as decisões de Gestão Comercial e para o apuramento de resultados da Empresa.

Para qualquer consulta é possível obter a sua impressão, passar os dados para Excel, texto ou apresentá-la sob forma gráfica.

O âmbito das consultas tem em conta o âmbito do usuário em presença. Isto é, um responsável de Unidade Comercial só poderá consultar os dados da sua Unidade.

## **REQUISITOS DE INTERFACE – INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS**

Este Sistema disponibiliza através do Módulo de Informação de Gestão, um vasto conjunto de dados nomeadamente para Tesouraria, Contabilidade, Gestão Comercial e Estatísticas, que terão grande importância no apoio a decisões nas áreas de Gestão.

A informação apresenta-se em consultas "on-line", arquivos e modo gráfico.

O Sistema dispõe de um mecanismo automático para interface com a Contabilidade, onde pode ser feita a parametrização do plano de contas da Empresa e com base nesse plano e em um conjunto de tabelas auxiliares está preparada para fornecer os dados de interface com a aplicação de contabilidade em formato a definir.

A informação é apresentada na forma de diários com a discriminação dos valores a débito e a crédito de cada conta contábil. A informação pode ser visualizada na tela, papel ou fornecida em arquivo.

Estes diários refletem toda a atividade de faturamento, cobrança (arrecadação) e evolução d qualidade de dívida em todas as fases do processo comercial.

## **FUNCIONALIDADES DO SISTEMA – QUADROS RESUMO**

Para melhor compreensão, apresenta-se no quadro seguinte o resumo do conjunto de funcionalidades cobertas pelo Sistema.

- **Funcionalidades “on-line”**

Este quadro resumo do Sistema é o resultado da lista / consulta de funções do módulo de gestão de acessos, que a aplicação coloca disponível para o administrador do Sistema gerir os acessos dos grupos de usuários.

Por simplificação na apresentação do quadro não são apresentadas as possibilidades que cada função tem disponível, tais como, os modos inserir, alterar, eliminar, consultar e imprimir.

<b>Descrição</b>
<b>Funções</b>
Função de Alteração da Caução
Função de Alteração do Custo da OS
Função de Seleção do Complemento
Refaturamento de Faturas Antigas
Refaturamento com Diferença de Valor Superior ao Definido
Refaturamento com Valor Total Excedido
Pagamento da Caução na 1ª Fatura
Retirar Encargos de Religação “on-line”
Acesso a todos os Tipos de Mensagens
Acesso à Alteração da Data de Vencimento
Alteração da Data de Pagamento da Arrecadação Diferida
Receber / Devolver Caução Antiga
Retirar Pagamento de Juros nos Acordos de Parcelamento
Arrecadação de Talões Enviados ao Banco
Seleção de Outros Encargos Contratação
Alteração Condições Pagamento Encargos Contratação

<b>Configuração</b>
<b>Configuração – Administração</b>
Usuários
Grupos de Usuários
Acessos de Grupos de Usuários
Empresas
Unidades de Empresa

Unidades Especializadas
Tipos de Unidades Técnicas
Contas Bancárias da Unidade
Data Atual de Processamento
Dias de Controle
Datas para Fecho do Mês
Áreas de Exceção de OS
Tarifários / Caução
Impostos
Encargos de Contratação
Conceitos
Conceitos de Faturamento Diverso / Encargos

<b>Descrição</b>
Gestão de Percentagem de Atrasos de Pagamento
Gestão de Atrasos de Pagamento
Tipos de Arrecadação da Empresa
Custos dos Centros de Arrecadação
Critérios de Arrecadação
Centros de Arrecadação

<b>Configuração – Tabelas</b>
Códigos do Sistema
CAE
Bancos
Agências Bancárias
Anomalias de Faturamento
Periodicidade de Leitura / Faturamento
Tipos de Clientes Contábeis
Tipos de Movimentos de Caixa
Formas de Pagamento
Tipos de Contas
Regimes da Ocupação
Gerenciamento de Tipos de Ocorrências
Tipos de Leitura
Parametrização da Situação da Dívida
Critérios de Dívida
Tipos de Reenvio e Desdomiciliação
Parametrização da tabela de Depuração
Gestão de Países
Gestão de Mensagens para Fatura

<b>Configuração – Localidades / Ruas</b>
Divisão Administrativa
Códigos Postais

Ruas Novas
Gerenciamento de Ruas
Mover Ruas entre Localidades

<b>Prédios</b>
Prédios Novos
Gerenciamento de Prédios
Mover Prédios entre Ruas
Alteração de Nº de Porta na Rua
Consulta de Prédios / Licenciamento
Gerenciamento de Locais de Consumo
Mover Locais de Consumo entre Prédios
Gerenciamento de Pontos de Medida
Mover Pontos de Medida entre Prédios
Sequência de Leitura no Ponto de Medida
Codificação de Moradas
Mover Aparelhos entre Pontos de Medida

<b>Aparelhos</b>
Modelos de Aparelhos
Gerenciamento de Aparelhos Novos
Erros Inserção de Aparelhos Novos
Manutenção de Aparelhos
Consulta Aparelhos / Histórico Estados
Consulta de Aparelhos por Estado
Consulta de Moradas do Aparelho
Verificação de Aparelhos
Alteração dados de Colocação de Aparelhos
Colocação / Substituição de Aparelhos
Abate de Aparelhos
Eliminar Aparelhos
Gerenciamento de Totalizadores
Alteração Estado do Aparelho Instalado

<b>Leituras</b>
Leituras Comunicadas
Correção de Leituras Iniciais
Roteiros Novos
Gerenciamento de Roteiros
Alteração ao Calendário do Roteiro
Inserir Prédios no Roteiro
Alterar Prédios no Roteiro
Eliminar Prédios no Roteiro
Consulta / Alteração de Tempos no Roteiro
Consulta da Situação dos Roteiros

Consulta de Roteiros
Remuneração de Roteiros
Consulta de Itinerários Leitura
Consulta de Itinerários Estimativa
Mudança de Estado Itinerário Leitura
Consulta / Remoção de Erros do "bacth"
Transferência de Itinerários PC - Host
Transferência de Itinerários Host - PC
Apagar Itinerários na Aplicação Local
Correção da Última Leitura de Conversão
Correção do Histórico de Leituras
Consulta de Anomalias de Leitura
Tipos de Anomalias de Leitura

<b>Clientes</b>
Gerenciamento de Clientes
Gerenciamento de Contas do Cliente

<b>Contratos</b>
Contratos Novos
Modificação de Contratos
Mudança da Conta no Contrato
Rescisões de Contratos
Movimentos de Caução
Consulta de Cauções Antigas
Ocorrências de Reclamações
Gerenciamento de Encargos de Contratação

<b>Ordens de Serviço</b>
Manutenção do Calendário de OS
Códigos de Ordens de Serviço
Geração Individual de Ordens de Serviço
Alteração / Programação de Ordens de Serviço
Programação Maciça de OS
Edição de OS
Reedição de Ordens de Serviço
Resolução de Ordens de Serviço
Anulação de Ordens de Serviço
Consulta Individual de OS
Estatísticas de OS por Estado
Campanhas
Gerenciamento de Equipes Técnicas

<b>Consultas</b>
Crítérios de Pesquisa para Consultas
Contratos

Cliente do Contrato
Cliente da Conta
Contas do Cliente
Histórico de Leituras
Histórico de Leituras (Levantamento de Aparelhos)
Ordens de Serviço
Histórico do Contrato
Movimentos Caução
Leituras Comunicadas
Histórico de Faturamento
Faturamento Diverso
Consulta Individual de Anomalias
Consulta Individual da Dívida
Consulta de Doc Pag / Recibos / 2ª Via
Consulta de Dados do Local de Consumo
Consulta Doc Pagamento em Dívida Cliente / CIL
Consulta Individual de Anomalias de Leitura
Consulta Genéricas

<b>Faturamento</b>
Faturamento Individual
Faturamento Diverso
Faturamento Fora do Ciclo
Resolução de Anomalias de Faturamento
Refaturamento
Estatísticas de Anomalia de Faturamento
Gerenciamento de Liminares
Anulação de Faturamento Diverso

<b>Arrecadação</b>
Arrecadação "on-line"
Arrecadação "on-line" Diferida
Anulação de Arrecadação
Consulta de Doc Pag / Recibos / 2ª Via
Consultas de Arrecadação / Lista Doc Pagamento
Consultas de Arrecadação / Lista Recibos
Colocação em Arrecadação Imediata
Desdobramento de Documentos de Pagamento
Inserção Doc Pagamento em Remessas Bancárias
Remoção Doc Pagamento em Remessas Bancárias
Alteração da Data Limite de Doc Pagamento
Reenvio de Documento de Pagamento

<b>Arrecadação – Controle de Saldos</b>
Confirmação de Depósitos

Consulta de Depósitos
Saldo das Unidades
Saldos dos Usuários
Repetir Mapas de Fecho de Caixa

<b>Arrecadação – Caixa do Usuário</b>
Resumo por Tipo de Movimento
Resumo por Forma de Pagamento
Detalhe de Movimento de Caixa
Detalhe de Movimento Caixa p/ Tipo Movimentos
Detalhe de Movimento Caixa p/ Meio de Pagamento
Remessa / Depósito de Numerário
Remessa / Depósito de Caixa
Manutenção de Remessas de Caixa
Saldo de Usuário
Abertura / Fecho de Caixa

<b>Arrecadação – Caixa da Unidade</b>
Resumo de Mov da Unidade p/ Tipo Movimentos
Resumo de Mov da Unidade p/ Tipo Pagamentos
Detalhe de Movimentos da Unidade
Detalhe de Mov da Unidade p/ Tipo Movimentos
Detalhe de Mov da Unidade p/ Meio Pagamento
Confirmação de Remessas Caixa
Remessas de Caixa não Depositadas
Depósitos de Remessas de Caixa
Saldos da Unidade
Saldos dos Usuários
Fecho Provisório
Fecho de Caixa
Repetir Mapas Fecho de Caixa (Unidade)

<b>Arrecadação – Gerenciamento da Dívida</b>
Consulta Situações Dívida para o Dia Seguinte
Consulta de Totais da Dívida
Consulta da Dívida por Situação
Consulta Resumo da Situação da Dívida
Consulta / Pedir / Impedir Cortes
Alteração / Programação de OS Corte e Revisão de Corte
Edição de OS da Revisão de Corte
Edição de OS de Religação
Anulação de OS de Corte e Revisão
Resolução de OS de Corte
Reedição de OS Religação / Corte / Revisão de Corte
Consulta de OS Corte / Revisão / Religação

Inserção de Dívida Antiga
Anulação da Dívida Antiga
Consulta de Movimentos da Dívida Antiga

<b>Descrição</b>
<b>Arrecadação – Gerenciamento de Remessas</b>
Consulta de Devoluções de Bancos
Arrecadações – Correção de Erros
Valor Fora de Prazo Cobrado nas Remessas
Valor das Remessas por Produto
Remessas Rejeitas no “batch”
Pedidos de Remessas
Consulta de Remessas
Estatística de Remessas de Bancos
Edição da 2ª Via do Aviso / Recibo
Reedição da 2ª Via do Aviso / Recibo
Consulta Lotes de Impressão por Estado
Introdução do PIN de Lotes de Impressão

<b>Arrecadação – Acordos de Pagamento</b>
Abertura de Acordos de Pagamento
Gestão de Acordos de Pagamento
Decisão / Consultas de Acordos

<b>Informação de Gestão - Contratação</b>
Evolução da Contratação vs Ano Anterior
Evolução da Contratação ao Longo do Ano
Evolução da Contratação entre Duas Datas
Evolução da Contratação por Fecho do Mês

<b>Informação de Gestão – Ordens de Serviço</b>
Estatística Geral de Resolução de OS
Prazos de Resolução de OS

<b>Informação de Gestão – Faturamento</b>
Estatística Geral do Faturamento
Estatística para INE do Faturamento
Estatística do Faturamento por Escalão
Detalhe de Faturamento
Mapa de Faturamento
Detalhe de Faturamento por Data Contábil
Resumo Diário Faturamento

<b>Informação de Gestão – Arrecadações</b>
Estatística da Dívida Global
Valores de Caução

Cobranças por Modalidade de Pagamento
Resumo da Arrecadação por Tipo de Cliente
Resumo Diário de Arrecadação
Gestão de Remessas
Controle de Tratamento de Remessas
Compensação entre Unidades Comerciais
Acordos de Pagamentos
Antiguidade da Dívida
Remessas da Empresa de Serviços

<b>Parametrizações da Moeda Base</b>
Definição da Moeda Base
Valores Unitários até 6 Decimais
Valores Parciais e Totais até 2 Decimais
Pagamentos “on-line” e “batch” em Multi-moeda
Controle de Caixa em Multi-Moeda

<b>Interface à Contabilidade</b>
Interface Contábil por Mapas fornecidos pelo Sistema
Parametrização do Plano de Contas da Empresa
Interface à Aplicação de Contabilidade da Empresa c/ Tabelas Auxiliares
Informação em Forma de Diários
Controle da Atividade Comercial
Balancetes
Reembolsos
Restituições
Mapas de Imputação Contábil
Resumo de Movimentos do Usuário
Geração de Cortes Contábeis
Gestão de Contas Contábeis
Consulta de Contas Contábeis
Detalhe de Movimentos Contábeis

- **Funcionalidades “batch”**

Este quadro resumo corresponde ao encadeamento do processo “batch” do Sistema.

A componente “batch” é a responsável por efetuar os Tratamentos de Arrecadações Bancárias, Correios, Balcões da Companhia e Agentes Locais. Tratamento de Itinerários de leitura para faturamento, geração de itinerários de leitura para os dias seguintes. Faturamento em Ciclo de Leitura e Estimativa, Edição de Documentos de Pagamento para impressão no Centro de Finishing, Geração de Arquivos para Arrecadações Bancárias, Evolução da Dívida e respectiva criação de Avisos de Corte e Ordens de Corte e tratamento da informação para controle de Gestão.

<b>Descrição</b>
<b>“batch”</b>
Remuneração de Roteiros
Geração de Itinerários do Ciclo Leitura e do Ciclo Estimativa
Criação do Arquivo para Faturamento do Ciclo de Leitura e Ciclo da Estimativa
Transferência dos Arquivos de Arrecadação “batch” (Bancos, Balcões e Agências Locais)
Validação das Remessas (Bancos, Balcões e Agentes Locais)
Faturamento Fora de Ciclo
Faturamento em Ciclo de Leitura e Ciclo de Estimativas
Faturamento Diverso
Cancelamento de Acordos de Pagamentos
Extração dos Parcelamentos dos Acordos de Pagamento
Geração da Dívida
Evolução da Dívida
Geração de Documentos de Pagamento, 2ª Vias e Avisos de Corte
Edição de Documentos de Pagamento, 2ª Vias e Avisos de Corte
Atualização das Arrecadações “Batch”
Geração de Remessas para os Bancos
Edição Finishing
Criação dos Arquivos a enviar aos Bancos
Tratamento dos Dados da Atividade “on-line” e “batch” para Atualização dos Dados de Controle de Gestão
Geração da Interface para Prestação de Contas
Atualização da Data de Processamento e Abertura das Caixas das Unidades Comerciais
Depuração de Dados