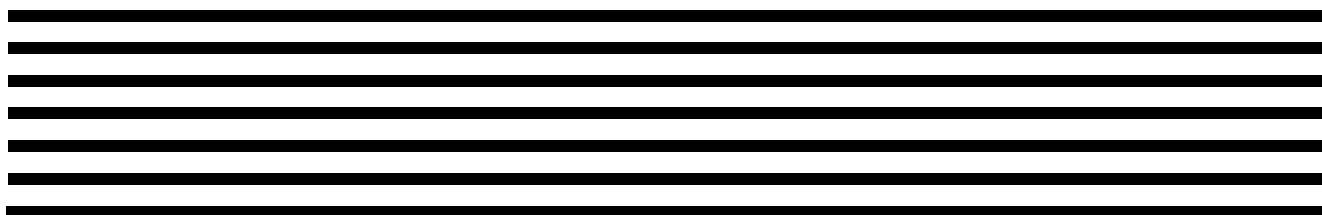


1



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA COPEL



SCD – Sistema Comercial da Distribuição

JUNHO/2021
(versão 2.00)

ÓRGÃO EMISSOR: COPEL DISTRIBUIÇÃO
Grupo de Trabalho Billing

Sumário

1. Objetivo	4
2. Aplicação - geral	4
3. Escopo do Fornecimento	6
4. Requisitos Gerais (Funcionais e de TI)	9
5. Requisitos específicos	9
5.1 Integrações	9
5.2 Carga de dados	10
5.3 Retenção de dados	12
5.4 Mapeamento de processos	14
5.5 Gestão de riscos	15
5.6 Gestão de projetos	15
5.7 Plano de implantação	16
5.8 Gestão da comunicação	16
5.9 Gestão de recursos humanos	17
5.10 Atualizações de versão	18
5.11 Treinamento	20
5.12 Segurança	20
5.13 Garantia	21
5.14 Manutenção e suporte técnico	21
6. Demais condições	24
6.1 Participação de integradores – regramento	24
6.2 Desenvolvimentos adicionais	24
7. Signatários	25
ANEXO I – Requisitos Funcionais	27
ANEXO II – Requisitos Gerais de TI	472
ANEXO III – Integrações com Outros Sistemas	491
ANEXO IV – Treinamento	507
ANEXO V - Modelos de Ordem de Serviço	512
ANEXO VI - Modelos de Termo de Aceite	514
ANEXO VII – SLA: Acordos de Nível de Serviço	517
ANEXO VIII – Lista de Marcos Contratuais e Plano de Desembolso	528
ANEXO IX – Disponibilidade da solução SCD	535
ANEXO X – Qualidade das entregas	535
ANEXO XI – Glossário	535

1. Objetivo

Esta especificação técnica tem por objetivo definir os requisitos mínimos de um sistema computacional dedicado ao sistema comercial, a ser fornecido em nuvem privada (“cloud”), denominado neste documento de “Sistema Comercial da Distribuição - SCD”, a ser fornecido à “COPEL Distribuição S.A. – COPEL”

2. Aplicação - geral

Para efeitos desta especificação técnica, pela sigla SCD - Solução Comercial da Distribuição, entenda-se os seguintes componentes:

- Solução Billing
- Solução CRM
- Solução LIS
- Solução Agência Virtual
- Solução Analytics

A solução SCD a ser contratada deverá atender os macroprocessos que estão descritos abaixo:

Cadastro e Serviços:

O macroprocesso Cadastro e Serviços subdivide-se em dois subprocessos:

- Processo Gerenciar Base Cadastral: define regras e base cadastral, gerencia as informações cadastrais por meio da definição de sua política, suprimindo as necessidades legais e do negócio da distribuição, de modo a assegurar a qualidade e confiabilidade dos cadastros e dos processos envolvidos.
- Processo Gerenciar Execução de serviços: define regras para o registro e monitoramento do recebimento, encaminhamento e execução de solicitações de serviços, de modo a atender as expectativas e necessidades dos clientes ou áreas internas e garantir o cumprimento dos requisitos corporativos e legais.

Segurança da informação: Mantém mecanismos que garantam o tráfego de dados às pessoas devidamente autorizadas, com trilhas de auditorias, parâmetros para os acessos (chave e senha), permita a construção de perfis e a sua manutenção e se integre com outros sistemas de modo a não permitir acessos indevidos.

Atendimento: processo que visa atender o cliente através do recebimento e registro de sugestões e reclamações, da prestação de informações e orientações, e do recebimento, registro e encaminhamento de solicitações de modo a atender as suas expectativas e necessidades. Realiza ações que possam melhorar e inovar o processo de atendimento, para garantir que consumidores tenham suas necessidades solucionadas, preventivamente ou reativamente, realizando mediação entre os consumidores e as demais áreas de serviço da COPEL.

Arrecadação e Cobrança:

O macroprocesso Arrecadação e Cobrança subdivide-se em dois subprocessos:

- Processo Gerenciar a Arrecadação da Receita: define e gerencia processo de arrecadação por meio do recebimento das informações de pagamentos, consistindo, validando e baixando a pendência da nota fiscal e/ou documento de cobrança e promovendo o fechamento da arrecadação e conciliação do seus dados com os lançamentos contábeis, controlando créditos à devolver ao cliente, repassando valores à terceiros, considerando o atendimento dos prazos estabelecidos e confiabilidade das informações em conformidade com a legislação vigente, visando gerar a receita e garantir a qualidade dos processos de arrecadação.
- Processo Gerenciar a Cobrança: identifica consumidores com atraso de pagamento, analisando motivos de atraso, características de comportamento, avisos e reavisos, entre outras operações envolvidas com inadimplência. Efetua comunicação de cobrança, buscando viabilizar regularização da dívida e mitigar perda de receita. Realiza ações preventivas e reativas contra eventos que possam produzir perda de receita.

Medição: Provém instruções e especificações técnicas referentes a materiais, equipamentos e sistemas de medição comercial de energia. Avalia e homologa protótipos e sistemas de medição. Gerencia e controla processos de aquisição, distribuição e aplicação de equipamentos de medição. Coordena e executa atividades relacionadas a medição de energia individual e/ou coletiva, seja cliente cativo, livre e/ou de fronteira, como análise de projeto de entrada de serviço, atendimento e pareceres técnicos, calibração e recuperação de medidores de energia, emissão de laudo de aferição de medidores, inspeção de entrada de serviço e equipamentos de medição, vistoria, ligação e desligamento de entrada de serviço, leitura e configuração de medidor.

Fiscal e Tributário: processo que visa atender as obrigações tributárias e fiscais em conformidade com as legislações vigentes, através da apuração e recolhimento dos tributos e do cumprimento das obrigações acessórias.

Compartilhamento de Estrutura: Realiza gestão da relação contratual de compartilhamento de estruturas como postes com base na Lei Geral das Telecomunicações, garantindo que a distribuidora de energia elétrica mantenha o dever de compartilhar seus postes para uso pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, sendo este objeto de contrato estabelecido entre as partes, que prevê contrapartida financeira às distribuidoras de energia em virtude da ocupação. Gerencia inclusão, exclusão e atualização de informações cadastrais e dados e emissão de faturamento, inclusão e exclusões de pontos de fixação para cobrança e necessidade de flexibilidade do sistema para integração com outros sistemas e para viabilizar critérios de precificação em função do tipo de ocupação, do segmento de atuação, etc.

Leitura: Provém o despacho para coleta de leituras em campo, a partir de um calendário e roteiro pré-definidos, armazenando os valores das respectivas leituras de todos os totalizadores do equipamento de medição instalado em cada unidade consumidora e suas irregularidades. Possibilita realizar consistências das leituras e valores, o cálculo do faturamento *on site* e a impressão da fatura, sem necessidade de conexão ativa com a internet. Provém a coleta das leituras via MDM e autoleituras recebidas por canais de

atendimento para uso no faturamento, bem como a possibilidade de impressão destas faturas em roteiros enviados para o sistema *on site billing*. O LIS

Faturamento: Trata dos procedimentos para coleta, recebimento e análise das leituras e irregularidades registradas pelos medidores de energia elétrica de cada unidade consumidora, visando a correção dos erros apontados e outros ajustes, de forma que o faturamento seja liberado no prazo estabelecido e sem incorreções, originando gerando e enviando a fatura de energia elétrica que é o documento através do qual a empresa registra e discrimina a quantidade e natureza de produtos de ENERGIA ELÉTRICA fornecidos a cada cliente, durante o mês de faturamento.

Processo Contábil: realiza a contabilização, análise, controle, conferência, consolidação e guarda dos documentos geradores dos eventos contábeis. Controla todas as informações contábeis geradas automaticamente a partir dos eventos (transações) de Contas a Pagar, Contas a Receber, Faturamento, Gestão Patrimonial, Recursos Humanos e de outras áreas da empresa. Elaborar Balanços Patrimoniais e Demonstrações Financeiras segundo o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico - ANEEL (MCSE) e as legislações vigentes.

Níveis de Tensão: Trata da gestão da Qualidade do Produto, com base em Procedimentos da Copel aderentes ao Módulo 8, seção 8.1, do PRODIST da ANEEL, bem como da formatação e envio de dados à ANEEL conforme Módulo 6 do PRODIST. É subdividido em tratamento de reclamações de consumidores, medições amostrais e tratamento preventivo para assegurar a manutenção do atendimento dentro dos padrões classificados como adequados

Ressarcimento de Danos:

Este macroprocesso se divide em dois subprocessos:

- Danos em equipamentos elétricos, abrange a gestão, com base em Procedimentos da Copel aderentes à Resolução 414/2010 (capítulo XVI) e ao Módulo 9 do PRODIST, ambos da ANEEL e que analisa a procedência ou improcedência de solicitações de danos em equipamentos elétricos instalados em Unidades Consumidoras cadastradas na COPEL. No caso de deferimento, abrange também o pagamento do valor a ser ressarcido.
- Outros danos, abrange a gestão com base em Procedimentos da Copel que estabelecem critérios para determinar causas e responsabilidades por danos causados a terceiros pelo sistema elétrico ou por atos e obras necessárias à sua manutenção, ampliação ou em consequência de fenômenos naturais, visando a indenização ou não, bem como a composição dos processos de ressarcimento. Nesse subprocesso excetuam-se os dados em equipamentos elétricos e deve ser possível tratar solicitações sem vínculo a uma Unidade Consumidora.

3. Escopo do Fornecimento

3.1 Geral

O escopo da prestação de serviços abrangido por esta especificação será de:

- Implantação da solução SCD atendendo todos os requisitos funcionais do Anexo I, contendo, no mínimo, como parte integrante da solução os módulos de Billing,

CRM, LIS, Agência Virtual, Analytics, em plataforma disponibilizada em nuvem privada.

- Integração com os sistemas legados da COPEL, relacionados nesta especificação e outros sistemas que possam ser identificados na etapa de projeto.
- Suporte e manutenção na solução SCD.
- Parametrizações e customizações necessárias na solução SCD para o pleno atendimento dos requisitos desta especificação.
- Treinamento na solução SCD.
- Disponibilização de licenciamento de direito de uso perpétuo da solução SCD, conforme detalhado no item a seguir.

4.2 Licenciamento de direito de uso perpétuo

O licenciamento de direito de uso perpétuo da solução SCD deve ser fornecido de tal maneira que seja possível, através de gerenciamento feito pela própria COPEL, que os usuários se conectem a solução SCD independente do ponto de acesso, permitindo assim operações em qualquer horário ou ainda a troca de usuários a partir de um mesmo dispositivo.

O quadro abaixo demonstra uma previsão da volumetria que deverá ser tomada por base para fornecimento da solução.

Todo dimensionamento de infraestrutura, solução, suporte e manutenção devem levar em consideração essa previsão.

Informações Econômico-Financeiras	
Faturamento Anual (Receita Operacional Líquida) (2020, em R\$ mil)	10,491,301
Lucro Líquido (2020, em R\$ mil)	701,391
Número de Consumidores da Distribuidora (dezembro/2020)	4835852
Residencial	3944556
Industrial	71038
Comercial	412630
Rural	347562
Poder Público	39265
Iluminação Pública	14547
Serviço Público	5624
Número de Empregados da Copel Distribuição (dezembro/2020)	6839

Informações Gerais	
Quantidade diária de faturas emitidas	250,000
Quantidade mensal de faturas emitidas	4,700,000
Quantidade diária de canhotos arrecadados	152,922

Quantidade mensal de canhotos arrecadados	4,587,645
Quantidade de bancos oficiais arrecadadores	15
Número de chamadas diárias no call center	40651
Número de chamadas mensal no call center	383270
Tempo Médio de Atendimento (TMA em MM:SS)	4:40
Quantidade média de ordens de serviço – mês (comerciais)	500,000
Quantidade média de ordens de serviço – mês (emergenciais)	172402

Informações específicas - Distribuição	
Agentes Arrecadadores	1093
Empregados Backoffice Cobrança	72
Quantidade de Leituristas	800
Quantidade de Faturistas	31
Número de Regionais	5
Quantidade de municípios atendidos	396
Quantidade de localidades atendidas	1152
Número de atendimentos mensais em Agências	242926
Média de avisos/reavisos/cartas de débitos emitidos por mês	1,500,000
Média de cortes (suspensão de fornecimento) realizados por mês	45726
Quantidade de faturas que permanecem em aberto (inadimplentes)	8829382
Quantidade de clientes medidos por registrador (memória de massa)	14000

Número de usuários	
Atualizam	1958
Consultam	129
Quantidade de acessos/mês recebidos pela internet no site da Agência Virtual	
Média de usuários concorrentes e online - ambiente de produção	1624
Usuários concorrentes e online - ambiente de homologação	300
Usuários concorrentes e online - ambiente de treinamento	300
Usuários concorrentes e online - ambiente de desenvolvimento	50
Obs: considerar quantidade adicional e suficiente de usuários concorrentes e online: para a realização de testes automatizados na solução e decorrentes do uso dos ambientes pelos usuários da própria CONTRATADA.	

3.3 Características Gerais

A nuvem privada que deverá ser disponibilizada para a COPEL, espera-se que seja um ambiente com recursos dedicados e que possam ser dimensionados para atender o projeto e a solução SCD. Não haverá restrições sobre esta nuvem privada estar localizada dentro de instalações próprias da CONTRATADA ou de terceiros. Assim, a nuvem privada solicitada pela COPEL pode ser um ambiente exclusivo e dedicado como uma nuvem privada virtual, sendo que o controle dos recursos e da aplicação estarão sob domínio da COPEL e toda operação será da CONTRATADA.

- 4.3.1 A infraestrutura da nuvem privada deverá estar localizada, preferencialmente, no Brasil, contudo, alternativamente, também poderá estar localizada em países do continente americano ou europeu.
- 4.3.2 As instalações físicas do datacenter deverão possuir as seguintes características:
- a) Perímetro demarcado;
 - b) Controle de acesso;
 - c) Possuir proteção física contra desastres naturais, ataques maliciosos ou acidentes.
 - e) As aplicações e demais recursos presentes no serviço contratado devem possuir o horário sincronizado de forma automática com a Hora Legal Brasileira no Observatório Nacional.
- 4.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer acesso a um portal de notificações. Este portal fornecerá métricas para o “nível de disponibilidade do serviço” para os serviços em nuvem contratados. Deverá ser enviado mensalmente e também sob demanda, relatório à Copel com a disponibilidade do serviço do período.

5 Requisitos Gerais (Funcionais e de TI)

Os requisitos funcionais que serão exigidos na solução SCD estão descritos no “Anexo I – Requisitos Funcionais”, e constituem parte integrante desta especificação.

Da mesma forma, os requisitos gerais de TI (Tecnologia de Informação) estão descritos no “Anexo II – Requisitos Gerais de TI”.

6 Requisitos específicos

6.1 Integrações

- 6.1.1 A solução SCD deverá ser integrada aos sistemas legados da COPEL, cujo inter-relacionamento está descrito no “Anexo III – Integrações com Outros Sistemas”, desta especificação. A CONTRATADA deverá atender as integrações identificadas até o momento da publicação do edital como parte normal da implementação.

- 6.1.1.1 A lista de aplicações apresentada no Anexo III - Integrações com Outros Sistemas é um retrato do atual momento da Copel em relação aos seus sistemas legados. Portanto, quando da elaboração do PI - Plano de Implantação do Projeto, caso tenha acréscimos ou supressões nesta lista de sistemas aos quais a solução SCD deverá integrar-se, as mesmas serão negociadas entre as partes, compensando as supressões e acréscimos. Caso seja identificado somente acréscimo de integração após elaboração do PI - Plano de Implantação, elas serão solicitadas através da abertura de ordens de serviço – OS.
- 6.1.2 Todas as reuniões, debates, trocas de experiências e decisões necessárias para definir quaisquer das integrações pertinentes ou resolução de problemas provenientes das integrações, devem ocorrer como atividade corriqueira de implantação, sem nenhum ônus para nenhuma das partes.
- 6.1.3 Todas as necessidades de integração deverão ser discutidas e negociadas entre a COPEL e a CONTRATADA, na busca da alternativa que melhor atenda a necessidade da COPEL em performance e qualidade da entrega final.
- 6.1.4 A CONTRATADA deve assegurar e atender a integração entre a Solução SCD e as necessidades de integração identificadas e definidas durante a elaboração do PI - Plano de Implantação.
- 6.1.5 Durante a elaboração do planejamento de integrações, a COPEL e a CONTRATADA deverão definir quais dados exatamente serão gerados, e qual o formato de extração deverá ser implementado. Este planejamento e definição não terá custo adicional para a Copel.
- 6.1.6 Durante a elaboração do planejamento de integrações, a COPEL e a CONTRATADA deverão definir quais os tempos de resposta de cada integração.
- 6.1.7 É de responsabilidade da CONTRATADA a identificação de "lacunas" (falta de informação, redundância, discrepância, etc.) nos dados oriundos de integrações e necessários para o funcionamento da solução SCD. A condução para mitigação dessas "lacunas" deverá ser planejada e executada em parceria com a equipe da COPEL.
- 6.1.8 Não deve haver integração por meio de acesso direto a banco de dados e nem uso de links entre bancos, salvo nos casos analisados e autorizados pela COPEL.

6.2 Carga de dados

- 6.2.1 A carga inicial dos dados será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, com o acompanhamento e supervisão da equipe da COPEL.

- 6.2.2 A carga inicial de dados deverá ser planejada pela empresa CONTRATADA em conjunto com a equipe da COPEL de modo a cumprir prazos e metas definidos durante o PI - Projeto de Implantação.
- 6.2.3 A carga inicial de dados deverá garantir e possibilitar a operacionalização da solução SCD conforme requisitos funcionais.
- 6.2.4 A carga inicial de dados se dará pela importação de dados da COPEL, com formato e conteúdo a serem definidos durante o PI - Projeto de Implantação.
- 6.2.5 A CONTRATADA deverá realizar a carga de dados históricos do atual sistema CIS para cumprir a legislação vigente dos órgãos reguladores.
- 6.2.6 A CONTRATADA deverá fornecer consultoria e mão de obra para o planejamento e execução da carga de dados, a ser executada, com o acompanhamento e supervisão da equipe da COPEL.
- 6.2.7 A CONTRATADA deverá fornecer consultoria e mão de obra para atender as necessidades de conversão e higienização nos dados oriundos de integrações necessários para o funcionamento da solução SCD.
- 6.2.8 A CONTRATADA deve elaborar um documento listando todos os dados necessários para implantação da solução SCD, contendo descrição detalhada dos elementos necessários de cada um dos sistemas a serem integrados.
- 6.2.9 A CONTRATADA será responsável por construir o processo de conversão para ler e transformar os dados das integrações e carregá-los na solução SCD. O processo de conversão será utilizado na carga inicial e incremental de dados.
- 6.2.10 A CONTRATADA, na conversão de dados, deve garantir a integridade do dado carregado.
- 6.2.11 A CONTRATADA deve fornecer suporte técnico e metodológico ao saneamento de dados necessário para a nova solução SCD, identificando "gaps".
- 6.2.12 Ao término do contrato de prestação de serviços, todos os dados remanescentes na solução SCD devem ser transferidos para o ambiente que será indicado pela COPEL sem qualquer ônus para a COPEL. À CONTRATADA caberá a obrigação de eliminação destes dados e resguardo de sigilo, sendo expressamente proibida a sua utilização para outros fins. Isso também deverá se aplicar em caso de quebra de contrato, troca de controle acionário da CONTRATADA ou falência da CONTRATADA. Em todos esses casos, os dados deverão ficar à disposição da COPEL por, no mínimo, 120 dias.

6.3 Retenção de dados

O período de retenção dos dados na solução SCD deverá respeitar a tabela a seguir. Após o término do período denominado “frio”, as informações deverão ser migradas para a COPEL caso a mesma tenha interesse em mantê-las, sem custo adicional.

Processo	Descrição do Item	Período de Retenção Online - “Quente”	Período de Retenção Offline - “Frio”
Histórico de leituras	Todas as respectivas leituras, códigos, datas de registro, coletados dos medidores em campo, autoleituras ou remotamente por telemedição	3 Anos	Mínimo de 10 anos
Histórico de faturas	Todas as informações que compõe a Nota Fiscal de forma a permitir a emissão de 2ª via e refaturamento.	6 anos	Mínimo de 15 anos
Fotografias de leituras	Fotos coletadas no processo de leitura de medidores	30 dias	5 anos
Histórico de análise de crítica	Dados do processo de análise e aprovação das leituras, grandezas, acertos realizados durante a emissão do faturamento.	12 meses	5 anos
Documentos de identificação do cliente	RG, Carteira de Motorista, Passaporte, CPF, CNPJ, Procuração, etc.	5 anos	10 anos
Documentos de licenciamento ambiental ou anuências do Poder Público	Licenças, DLAE, anuências municipais, etc.	5 anos	10 anos
Documentos técnicos necessários para geração de alguns serviços	ART (Anotação de Responsabilidade Técnica), RRT ou TRT, Termos de responsabilidade, etc.	5 anos	10 anos
Documentos de vínculo com o imóvel	Contratos, Escrituras, Matrículas, Certidões, etc.	5 anos	10 anos

Documentos para comprovação da atividade exercida	Laudos de vistoria, CAD/PRO, Nota fiscal, Declaração de Atividade Exercida, Ofícios de Prefeituras e outros documentos oficiais, etc.	5 anos	10 anos
Documentos de atualização de carga de IP e ligações especiais	Formulários de atualização de carga, Ofícios, termos de compromisso para utilização de postes	5 anos	10 anos
Documentos para concessão de diferimento de ICMS rural	CAD/PRO, Nota Fiscal, ITR (DIAC, DIAT), CCIR, CAR, CAFIR, Contratos e Termos do INCRA, Ofícios de Prefeituras e outros documentos oficiais, Declaração de Atividade Exercida, etc.	5 anos	10 anos
Documentos para concessão de VIP07 e TSEE+Luz Fraterna	Formulário - Usuários de Equipamentos Eletromédicos, Termo do Compromisso - Usuários de Equipamentos Eletromédicos, Declaração Para Comprovação de Vínculo Entre o Responsável Pela UC e o Usuário de Equipamento Eletromédico, Ofícios e Declarações de Prefeituras e outros documentos oficiais.	5 anos	5 anos
Cadastro Micro/Mini geração	Dados dos cadastros correspondentes à geração e histórico de saldos de compensação, de UCs enquadradas no sistema de compensação (geradores/beneficiárias).	5 anos	10 anos
Negociação de débito	TRD - Termo de Reconhecimento de Débito	5 anos	10 anos
Contratos de fornecimento e arrecadação	Contratos de fornecimento e arrecadação	5 anos	10 anos
Agrupamento de	Ofício de solicitação de	5 anos	5 anos

fatura	agrupamento		
Informações cadastrais de compartilhamento de postes	Dados de contato, faturamento e informações associadas	5 anos	10 anos
Histórico de lançamentos de débitos/créditos avulsos (taxas, créditos, etc.)	Dados referentes à lançamentos de débitos/créditos avulsos lançados para inclusão em fatura ou outro documento.	5 anos	10 anos
Histórico de serviços executados com exceção de ligação e religação	Informações de emissão de segunda via e informações sobre serviços em geral	5 anos	10 anos
Dados de ligação e religação	Dados referentes aos serviços executados em campo, vinculados ao cliente e/ou unidade consumidora	5 anos	15 anos
Histórico de protocolos referente a informações prestadas ao consumidor	Dados referentes aos protocolos correspondentes à informações repassadas ao cliente.	5 anos	10 anos
Histórico de faturas (documentos de cobrança e faturas sem NF)	Todas as informações que compõe o documento de forma a permitir a emissão de 2ª via e refaturamento.	5 Anos	Mínimo de 20 anos
Contabilização de faturas	Aplicação que visualiza a contabilização de faturas	5 Anos	15 anos
Extração de relatórios	Extração de relatórios de faturamento, ajustes, não faturado, carteiras.	5 Anos	15 anos

Quadro 1 - Retenção de dados

6.4 Mapeamento de processos

6.4.1 A CONTRATADA deve se responsabilizar pelo mapeamento dos processos envolvidos com a solução SCD da COPEL, atual AS-IS, e propor o novo cenário TO-BE.

6.4.2 Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deve realizar o mapeamento completo do estado atual "AS-IS" e futuro "TO BE" dos processos da COPEL e sua aderência com a solução SCD a ser implantada. Sendo o mapeamento conduzido por profissional com certificação CBPP e gerada a documentação conforme o padrão BPMN 2.0 ou superior.

6.5 Gestão de riscos

A CONTRATADA é responsável pela análise dos riscos durante o projeto e por descrever as ações a serem tomadas para mitigá-los. Um relatório dos principais riscos, possíveis fatores de mitigação, restrições e condições consideradas deve ser elaborado em conjunto com a COPEL, e apresentado periodicamente como parte do "Status Report".

6.6 Gestão de projetos

A CONTRATADA é responsável pelas seguintes entregas do projeto:

- a) Plano de Gerenciamento de projeto.
- b) Cronograma detalhado / completo de implementação do projeto.
- c) Diagrama de arquitetura das aplicações/solução.
- d) Especificações técnicas das configurações e parametrizações.
- e) Documentação de configuração e setup inicial dos perfis de acesso.
- f) Plano de Migração de dados.
- g) Plano de Saneamento de dados.
- h) Manuais do usuário, inclusive para as especificidades da COPEL.
- i) Relatórios de status do projeto.
- j) Lista de *GAPs* do projeto.
- k) Matriz de Riscos e *Issues* do Projeto.
- l) Atas de reuniões.
- m) Plano de capacitação / treinamento da equipe de projeto, multiplicadores e usuários finais.
- n) Material de treinamento.
- o) Plano de garantia da qualidade.
- p) Planos, cenários, procedimentos e evidências de teste de todas as etapas de testes.
- q) Relatório final e termo de aceite por etapa de testes, e para todas as etapas.
- r) Apresentação/material para reunião de *Go No Go* para cada entrada em Produção.
- s) Serviços de suporte (incluindo manutenção).
- t) Documento de lições aprendidas do projeto.
- u) Relatório de encerramento do projeto.
- v) Documentos do sistema nativo.

6.7 Plano de implantação

- 6.7.1 Pelo menos os seguintes documentos devem ser entregues junto com o PI - Plano de Implantação:
- Equipe de implantação.
 - Plano de implantação.
 - Cronograma.
 - Plano de comunicação.
 - Relatório de riscos identificados.
 - Planejamento de testes.
 - Plano de capacitação/treinamento.
 - Matriz de responsabilidades RACI.
 - Plano de gestão dos requisitos.
 - Plano de desembolso.
 - Estratégia do *GoLive*.
 - Plano de Mapeamento dos processos AS-IS e TO-BE.
- 6.7.2 A CONTRATADA juntamente com profissionais da COPEL, elaborará o PI - Plano de Implantação, o qual deverá servir de balizamento de expectativas e conhecimento das partes envolvidas, assim como o norteador da execução do contrato, representando o consenso das partes quanto a sua exequibilidade. A entrega do PI pela CONTRATADA e o aceite do mesmo pela COPEL corresponde ao compromisso das partes em seu cumprimento. No PI estará explicitada a conexão entre os marcos do contrato e o objeto da fase correspondente do contrato. Durante sua execução, o PI poderá sofrer revisões conforme a necessidade, devendo, sempre, respeitar os marcos do contrato. Essas revisões devem sempre buscar a eficácia da execução do contrato e sempre ser realizado com envolvimento da COPEL e da CONTRATADA.

6.8 Gestão da comunicação

- 6.8.1 É de responsabilidade da CONTRATADA elaborar o plano de comunicação que deve conter formas de demonstrar o progresso do projeto às partes interessadas de acordo com o cronograma aprovado.
- 6.8.2 Todas as comunicações entre a COPEL e a CONTRATADA devem ser realizadas com a ciência formal dos Gerentes de Projeto da CONTRATADA e da COPEL.
- 6.8.3 A CONTRATADA, com o auxílio da COPEL, deve realizar o mapeamento das partes interessadas do projeto (áreas internas da COPEL) e definir a matriz de responsabilidades do projeto (matriz RACI). Baseado nisso, elaborar a gestão da comunicação interna da COPEL.

- 6.8.4 O “relatório de status” ou “*Status Report*” deve ser preparado pela CONTRATADA e ser apresentado para o gerente de projeto da COPEL com a frequência que será acordada no plano de implantação. Esse relatório deve conter no mínimo:
- Lista de atividades concluídas desde o relatório anterior;
 - Atividades não concluídas e um plano de mitigação das mesmas;
 - Identificação de qualquer item que seja um risco para o andamento normal da implantação;
 - Solicitação de mudanças;
 - “Estrutura Analítica do Projeto – EAP”, atualizada;
 - “Gráfico de Progresso do Projeto – Curva S”;
 - Próximos passos do projeto.
- 6.8.5 A CONTRATADA deve organizar e participar de reuniões periódicas de revisão de status e reuniões técnicas, conforme necessário, durante a execução do projeto.
- 6.8.6 A CONTRATADA deve considerar como seu escopo a responsabilidade de preparar o material e realizar as principais reuniões, tais como: reunião de *kickoff*, reuniões de status de projeto, reuniões de apresentação ao comitê executivo, reunião de implantação, reunião de encerramento.
- 6.8.7 A CONTRATADA deve apresentar o cronograma atualizado quinzenalmente, inclusive com o percentual de avanço de cada tarefa, considerando as atividades da CONTRATADA e da COPEL para as seguintes fases: Planejamento, Construção, Integração, Testes, Capacitação, *Go-Live*, Operação Assistida, Suporte e Manutenção.
- 6.9 Gestão de recursos humanos**
- 6.9.1 A COPEL irá designar um Gerente de Projetos para acompanhamento do projeto. O Gerente de Projeto da COPEL deve ser responsável por representar os interesses da COPEL em todo o projeto.
- 6.9.2 A CONTRATADA deve comprovar a capacitação do seu Gerente de Projetos por meio da apresentação, no momento de mobilização da equipe (**Marco B – ANEXO VIII**), de cópia de atestados emitidos por instituições oficiais, vigentes na data. Serão aceitos pelo menos um dos seguintes atestados:
- Certificado oficial PMP (Project Management Professional)
 - CAPM (Certified Associate in Project Management)
 - PgMP (Program Management Professional)
 - IPMA/ABGP (International Project Management Association) no mínimo nível C
 - Mestrado ou doutorado/ em Gerenciamento de Projetos

- 6.9.3 O Gerente de Projetos da COPEL irá coordenar todas as atividades da COPEL no projeto.
- 6.9.4 O Gerente de Projetos da CONTRATADA será responsável pela coordenação geral de todas as atividades de projeto e por todas as comunicações entre a CONTRATADA e a COPEL.
- 6.9.5 A CONTRATADA deve propor uma organização ideal da equipe da COPEL, com perfis requeridos e esforços estimados, por fase, para suportar a execução de todo o projeto, bem como as principais atividades que deverão ser executadas por estes recursos.
- 6.9.6 A CONTRATADA deve informar uma estimativa de quais os perfis serão necessários durante todas as fases do projeto, bem como: quantidade de recursos (esforço estimado), prazos (em semanas ou dias por fase), e entregáveis (por fase), incluindo os recursos da COPEL e/ou parceiros, quando for o caso.
- 6.9.7 O Gerente de Projeto da CONTRATADA deve participar "*full time*" e "*on site*" durante todo o planejamento e implantação da solução nas dependências da COPEL.
- 6.9.8 Pelo menos parte da equipe de implantação da CONTRATADA deve participar "*full time*" e "*on site*" durante todo o planejamento e implantação da solução nas dependências da COPEL.
- 6.9.9 A CONTRATADA deve incluir os currículos dos principais profissionais que irão compor a equipe do projeto. Deve garantir ainda que as demais fases do projeto, após uma entrada em Produção, não sejam impactadas por falta de recursos da CONTRATADA.
- 6.9.10 A CONTRATADA deve apresentar o cronograma atualizado periodicamente, inclusive percentual de avanço de cada tarefa, considerando as atividades da CONTRATADA e da COPEL para as seguintes fases: Planejamento, Construção, Integração, Teste, Capacitação, *Go-Live*, Operação Assistida, Suporte e Manutenção.

6.10 Atualizações de versão

- 6.10.1 A atualização de versão deve ser entendida como o fornecimento de novas versões corretivas ou evolutivas do software componente do serviço, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, devendo compreender a correção de falhas e implementação de melhorias no produto independentemente de correções tornadas públicas, desde que tenham sido detectadas e formalmente comunicadas previamente à COPEL.

- 6.10.2 Toda atualização de versão deve ser comunicada, acordada e combinada com a Copel.
- 6.10.3 Garantir a evolução da solução proposta por meio de novas versões, visando a disponibilização de novas funcionalidades e correções de erros.
- 6.10.4 Garantir a compatibilidade de novas versões com a solução implantada, permitindo a fácil migração da mesma, com aproveitamento obrigatório da base de dados, parametrizações e configurações.
- 6.10.5 Nas atualizações de versão, garantir continuidade da integração entre artefatos da própria solução com sistemas legados da COPEL, bem como com banco de dados.
- 6.10.6 Permitir instalação de pacotes de atualização e correção de erros sem a necessidade de parada total, mas apenas dos módulos envolvidos.
- 6.10.7 Quando houver atualizações de versão, a solução deve cobrir no mínimo todos os requisitos técnicos e de negócio em uso pela COPEL existentes na versão anterior.
- 6.10.8 O processo de atualização deve permitir o retorno à versão anterior da solução, caso surjam problemas após a atualização, preservando íntegros os dados alterados durante o uso da nova versão.
- 6.10.9 As novas versões da solução devem ser disponibilizadas à COPEL em no máximo 20 (vinte) dias após seu lançamento oficial. Cabe a COPEL, em acordo com a CONTRATADA, definir qual a melhor data para a aplicação dessa nova versão em seu ambiente.
- 6.10.10 A entrega de uma nova versão não implicará na cobrança de custos ou taxas adicionais para COPEL.
- 6.10.11 No caso de descontinuidade de um módulo ou parte da solução, a contratada deve garantir e prover as mesmas funcionalidades descontinuadas da solução de uma outra forma.
- 6.10.12 Permitir a consulta e rastreabilidade de todas as atualizações que foram aplicadas no ambiente produtivo (patches, objetos de banco de dados, aplicações, procedures, programas, etc) identificando a data e horário do evento, número do chamado da CONTRATADA, número do chamado da Copel, descrição da alteração, objeto, aplicação, versão atualizada, etc. A consulta deve conter filtros para pesquisa. Ex: período (início e fim), patch, objeto, número do chamado, entre outros.

6.11 Treinamento

Este item está detalhado no ANEXO IV – TREINAMENTO.

6.12 Segurança

- 6.12.1 O serviço contratado deve fornecer a capacidade de portabilidade dos dados, para transferência de localização sem custo adicional, no prazo, no formato e com as regras estipuladas pela contratante, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.
- 6.12.2 A CONTRATADA deverá prover documentação e procedimentos para compor o “Plano de Continuidade do Negócio – PCN” a fim de possibilitar a recuperação de qualquer ambiente em caso de indisponibilidade. O aceite deste requisito é fundamental para entrada em produção.
- 6.12.3 A solução deverá contemplar cenários de contingência, a serem elaborados durante o PI - Plano de Implantação, nos quais a aplicação deverá continuar disponível.
- 6.12.4 A CONTRATADA deverá realizar backup contemplando 100% dos dados da solução SCD. As definições da periodicidade e do local onde o backup deverá ser realizado serão estabelecidos na fase de PI – PLANO DE IMPLANTAÇÃO entre a COPEL e a CONTRATADA. É comum nas aplicações da COPEL que seja efetuado o backup diário do banco de dados e backups parciais durante o dia, de hora em hora.
- 6.12.5 O backup poderá ser utilizado tanto para a recuperação de dados nos casos de incidentes, quanto em uma necessidade pontual, sob demanda da COPEL.
- 6.12.6 Informações mantidas sob custódia da CONTRATADA devem ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser acessadas pela CONTRATADA em ambiente produtivo ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da COPEL.
- 6.12.7 O ambiente do serviço contratado deve estar alinhado com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 6.12.8 Todos os incidentes de segurança deverão ser tempestivamente comunicados para a COPEL. A forma da comunicação deve ser combinada entre a COPEL e CONTRATADA durante o planejamento do projeto.

6.13 Garantia

6.13.1 A CONTRATADA deverá garantir pelo período de vigência do contrato, todo o software que compõe a solução, com serviços de manutenção, atualização e suporte técnico.

6.13.2 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilização da infraestrutura de nuvem privada para a execução de todas as atividades necessárias constantes desse contrato, durante toda a sua vigência.

6.14 Manutenção e suporte técnico

6.14.1 A CONTRATADA deve fornecer o procedimento de acionamento para manutenção e suporte técnico contendo canais de contato, SLA e formas de acompanhamento e escalonamento dos chamados.

6.14.2 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico para a disponibilidade 24x7 da solução SCD durante a vigência deste contrato conforme as regras estabelecidas nos SLAs definidos no ANEXO VII - SLA: Acordos de Nível de Serviço.

6.14.3 A CONTRATADA deve fornecer suporte técnico, durante toda a vigência do contrato. Os prazos para o atendimento e solução dos problemas deverão ser atendidos conforme os quadros 1 e 2 a seguir:

SEVERIDADE	NATUREZA DO PROBLEMA
MÁXIMA Situações que causam parada total da aplicação ou que afetam processos de exigências regulatórias e legais.	<ol style="list-style-type: none">1. Funcionalidades consideradas como criticidade MÁXIMA dos sistemas: CRM, Billing, Agência Virtual, LIS e Analytics com erro, indisponível ou impossibilidade de sua utilização. As classificações das funcionalidades críticas serão definidas no Plano de Implantação;2. Não atendeu as integrações classificadas como criticidade ALTA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;3. Erros nas integrações classificadas como criticidade ALTA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;4. Indisponibilidade das integrações classificadas como criticidade ALTA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;5. Impossibilidade de abrir Solicitações de Serviço com prazo que não atenda ao exigido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, conforme Resolução ANEEL e Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST, considerando as atualizações ou substituições destas normas.
ALTA Situações que afetam o desempenho operacional da empresa sem, no entanto, influir diretamente em aspectos regulatórios e legais.	<ol style="list-style-type: none">1. Funcionalidades consideradas como criticidade ALTA dos sistemas: CRM, Billing, Agência Virtual, LIS e Analytics com erro, indisponível ou impossibilidade de sua utilização. As classificações das funcionalidades críticas serão definidas no Plano de Implantação;2. Não atendeu as integrações classificadas como criticidade MÉDIA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;3. Erros nas integrações classificadas como criticidade MÉDIA

	<p>conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;</p> <p>4. Indisponibilidade das integrações classificadas como criticidade MÉDIA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;</p> <p>5. Impossibilidade de gerar informações e/ou integrações que afetam os prazos legais regulatórios, desde que não seja devido a questões de mudanças ou problemas na infraestrutura dos órgãos públicos solicitantes ou alterações de escopo;</p> <p>6. Degradação da performance nos processos em produção causando atraso acentuado no resultado do serviço, com base na complexidade definida no Plano de Implantação;</p> <p>7. Relatórios que tem impacto no processo financeiro e operacional da empresa.</p>
<p>MÉDIA Situações que causam degradação na qualidade do serviço. A funcionalidade ocorre de forma restrita ou com ação alternativa.</p>	<p>Exemplos de funções aplicáveis a esse nível de severidade, porém não se limitando a somente estes:</p> <p>1. Não atendeu as integrações classificadas como criticidade BAIXA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;</p> <p>2. Erros nas integrações classificadas como criticidade BAIXA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;</p> <p>3. Indisponibilidade das integrações classificadas como criticidade BAIXA conforme ANEXO III - Integrações com Outros Sistemas;</p> <p>4. Relatórios que tem impacto no processo financeiro e operacional da empresa.</p>
<p>BAIXA Situações que afetam módulos não críticos e que estão parcialmente disponíveis e que não impedem a realização das funcionalidades.</p>	<p>1. Problemas considerados não urgentes e que não afetam de imediato a operação do negócio.</p> <p>2. Relatórios que não se enquadrem em situações da severidade alta.</p>

Quadro 1 - Severidade: Grau de severidade com a descrição e o detalhamento dos problemas.

SEVERIDADE	COMUNICAÇÃO DE RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO	ATENDIMENTO POR CONTINGÊNCIA	OPERAÇÃO NORMALIZADA
MÁXIMA	Em até 15 min da abertura do chamado	Até 1 hora	Até 3 horas
ALTA	Em até 30 min da abertura do chamado	Até 2 horas	Até 4 horas
MÉDIA	Em até 3 horas da abertura do chamado	Até 1 dia	Até 1 dia
BAIXA	Em até 6 horas da abertura do chamado	Não se aplica	Negociado

Quadro 2 - Prazos estabelecidos - Prazos estabelecidos para o recebimento das solicitações, atendimento e operação normalizada de acordo com as severidades referente ao Quadro 1.

6.14.4 O tempo em minutos e horas, previsto no “Quadro 2”, será computado a partir da abertura do chamado, considerando a severidade do problema.

- 6.14.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta 24x7 para a abertura e registro de chamados, e os meios adequados para este fim (Sistema web e Telefone), informando um protocolo de acompanhamento para COPEL. O sistema de registro de chamados deverá ser acessível tanto para a CONTRATADA quanto para a COPEL poderem relatar e acompanhar incidentes, defeitos, chamados, serviços, etc., a qualquer tempo durante a vigência do contrato (horário do registro da COPEL, horário do início e fim do atendimento, etc.). Por ocasião de encerramento do contrato, a COPEL deve receber uma exportação desta base de dados para seu uso, em formato aberto.
- 6.14.6 A ferramenta deve estar integrada de forma automática com a ferramenta de gestão de demanda utilizada pela COPEL.
- 6.14.7 A empresa CONTRATADA deverá realizar a gestão das ocorrências, permitindo que a COPEL faça o acompanhamento das mesmas, devendo produzir relatórios conforme solicitado pela COPEL.
- 6.14.8 A COPEL terá o direito de rever, aprovar e alterar a prioridade e severidade atribuída a todas os chamados registrados a qualquer momento.
- 6.14.9 Caso haja necessidade de suporte técnico presencial, todos os custos serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo despesas de deslocamento e viagens.
- 6.14.10 O funcionamento inadequado do canal de acionamento (impossibilidade de registrar o evento), bem como o atraso no atendimento, acarreta a aplicação de penalidade de não cumprimento ao “*Service Level Agreement – SLA*”, em tradução livre Acordos de Níveis de Serviços, correspondente.
- 6.14.11 Garantir a atualização Legal no âmbito Federal, Estadual, Municipal, aos padrões e leis internacionais às quais a COPEL está submetida, na versão do software, durante o período de vigência do contrato.
- 6.14.12 A prestação de serviços de manutenção corretiva compreende resolução de erros ou falhas. O suporte técnico compreende configuração, esclarecimentos e serviços necessários para suporte de qualquer funcionalidade da solução SCD.
- 6.14.13 A CONTRATADA deverá fornecer manutenção, suporte técnico e atualização do software durante toda a vigência do contrato.
- 6.14.14 A CONTRATADA deve oferecer manuais de instalação, utilização e atualização do produto em português do Brasil.
- 6.14.15 O suporte deverá ser prestado por técnicos especializados na solução.

- 6.14.16 Para a execução dos serviços de manutenção, a CONTRATADA poderá instalar ou desinstalar qualquer componente de software, somente com prévia autorização da COPEL.
- 6.14.17 Todo atendimento e suporte deverão se dar no idioma português do Brasil.
- 6.14.18 Todos as reuniões realizadas com a Copel deverão ser feitas no idioma português (Brasil). Em casos especiais caberá à CONTRATADA o fornecimento da tradução simultânea.
- 6.14.19 A CONTRATADA deve apresentar solução ou indicação de solução para todas as ocorrências identificadas pela Copel.
- 6.14.20 A CONTRATADA garante que o suporte técnico, correções e customizações se darão dentro dos prazos garantidos pelo SLA constante no edital. No caso de o problema ter sua severidade diminuída, o novo prazo de sua resolução será contado a partir da data e hora do chamado inicial, e não a partir da alteração da severidade.

7 Demais condições

7.1 Participação de integradores – regramento

A execução da implantação deve, preferencialmente, ser realizada por profissionais diretamente ligados à empresa proprietária da solução SCD. Contudo, a opção pela utilização de agentes integradores terceirizados na implantação poderá ser aceita desde que exista a participação ativa de profissionais da empresa proprietária, sendo exigida, no mínimo, a realização de reuniões mensais de acompanhamento, no transcorrer da implantação, com a sua participação, mesmo que na modalidade remota.

7.2 Desenvolvimentos adicionais

Durante a fase de implantação poderá ser necessário o desenvolvimento de software adicional para o pleno atendimento de todos os requisitos exigidos nesta especificação. Os custos para tais desenvolvimentos serão considerados como parte integrante e necessária para a entrega total da solução SCD.

8 Signatários

Elaborado por:

Elon Carlo Valério
Registro: 23482
DIS/SSG/DPED/VPID

Claudia Eliza Agner Brito
Registro: 40846
DIS/SGD/DTID/VDS

Eduardo Martins Paulico
Registro: 43365
DIS/SCD/DPCO/VPRC

Revisado por:

Edison Ribeiro da Silva
Registro: 24877
DIS/SSG/DPED

Jair Airton Pozzebon
Registro: 23636
DIS/SCD/DPCO

Leandro Batista de Souza
Registro: 48546
DIS/SGD/DTID

Aprovado por:

Júlio Shigeaki Omori
Registro: 37612
DIS/SSG

João Acyr Bonat Junior
Registro: 22357
DIS/SCD

Hemerson Luiz Barbosa Pedroso
Registro: 25189
DIS/SGD

ANEXO I – Requisitos Funcionais

1- Processo: Cadastro e Serviços					
1.1 Generalidades: Integração e Serviços Comerciais					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.1.1	<i>Prover integração com sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, SAP, ou outro disponível), bem como a integração com sistemas de redes elétricas inteligentes (MDM, Smart Grid ou outro disponível) para que os dados de conclusão do serviço de campo como a(s) leitura(s) do(s) equipamento(s) de medição, bem como a instalação, retirada ou substituição desses equipamentos ou de outros materiais, além de dados das equipes de campo, imagens capturadas durante a execução dos serviços, dentre outros, específicos de cada serviço, quando recebidos pelo sistema proposto, sejam utilizados para a conclusão das ordens de serviço.</i>	1		N	
1.1.2	<i>Prover funcionalidades que possibilitem o monitoramento e o acompanhamento do trâmite do serviço, desde seu registro até o completo atendimento do mesmo, controlando e permitindo localizar onde e com quem está, qual a atividade e em qual fase de execução se encontra uma determinada solicitação, mantendo o registro completo destas informações visando subsidiar os processos Atender Clientes e todos os demais processos de negócio, inclusive os processos de gerenciamento.</i>	3		S	

1.1.3	<i>Prover funcionalidades para monitoramento, acompanhamento e gerenciamento das atividades de execução dos serviços de campo e de escritório buscando cumprir prazos, atingir metas, corrigir desvios e promover o aprimoramento contínuo do processo.</i>	3		S	
1.1.4	<i>Possibilitar a reutilização dos dados de um serviço reprovado com a geração automática das taxas de serviço para fins de cobrança em futuro faturamento, disponibilizando as informações referentes a reprovação de serviço.</i>	2		N	
1.1.5	<i>Registrar informações sobre quem efetuou a solicitação de serviço, tais como: nome, número de telefone, e-mail, relação de parentesco (ou outra) com o titular da unidade consumidora, dentre outras, a fim de permitir o contato com o solicitante.</i>	2		N	
1.1.6	<i>Atualizar informações cadastrais dos consumidores na ocasião de entrada de dados, tramitação e conclusão de serviços, efetuando consistências.</i>	2		N	
1.1.7	<i>Possibilitar o registro de notas /observações de formato livre, associadas às Ordens de Serviço.</i>	2		N	
1.1.8	<i>Possibilitar o registro do período programado para execução do serviço, a pedido do cliente. Assim como seu acionamento para execução, acompanhamento e alertas sobre seu não cumprimento. No caso de serviço não realizado com justificativa de não realização por restrições do cliente, que seja possível reprogramá-lo em nova data e hora e assim o mesmo será novamente acionado, etc. Possibilitar, para um mesmo tipo de serviço, a diferenciação de serviços programados e não programados, a fim de que se possa atribuir diferentes prazos.</i>	3		N	

1.1.9	Atualizar a situação (status) da Ordem de Serviço automaticamente, nos eventos em que se fizerem atualizações dos serviços. Exemplo: Alterar a situação "Gerada" para a situação "Em andamento" quando a Ordem de Serviço é encaminhada para a área executora. Além de possibilitar a consulta das situações do mesmo serviço nos sistemas integrados (WFM, SOD, ADMS, SAP, ou outro disponível).	3		N	
1.1.10	Possibilitar a alteração do responsável pela Ordem de Serviço, gravando histórico.	3		N	
1.1.11	Possibilitar que o registro de cada serviço, do início até sua completa execução, possa ser registrado, etapa por etapa, com executor, data, hora, veículo, quilometragem, materiais e equipamentos instalados, justificativas e irregularidades, para acompanhamento do serviço, geração de alertas por atrasos, consultas pelas áreas de atendimento, de serviço e monitoração centralizada. Deve assegurar aderência à legislação vigente quanto ao registro e acompanhamento dos serviços e atendimento ao cliente, desde a origem da solicitação (call center, atendimento virtual, atendimento presencial, etc.) até o encerramento do serviço, por meio da geração de estatísticas e controles exigidos pela legislação. A atualização dos cadastros deve ser realizada conforme as definições existentes no próprio fluxo do processo.	2		N	
1.1.12	Identificar se o atendimento é de responsabilidade da Copel ou do Cliente (transformador particular).	2		N	
1.1.13	Possibilitar estratificações "online" das solicitações de serviços registradas. Exemplos: estratificação por tipo, por data, por situação, etc.	2		N	
1.1.14	Todo serviço deve ter a equipe de execução de campo registrada, inclusive, identificando se quando tratar de empresa terceirizada.	3		N	

1.1.15	<i>Possibilitar o cancelamento / alteração do serviço contratado, acusando quando for o caso, a impossibilidade em função da execução do mesmo. Quando for possível, a informação deve ser cancelada / alterada na Ordem de Serviço que automaticamente cancelará / alterará o contrato gerado. Automaticamente, com base nos requisitos contratuais, o sistema irá gerar documento específico para devolução e / ou cobrança dos valores devidos.</i>	2		N	
1.1.16	<i>Permitir a criação de regiões de serviços, para direcionamento das solicitações de serviços.</i>	3		N	
1.1.17	<i>Possibilitar a apuração do custo da realização do serviço, estratificado por itens de materiais, mão de obra, veículos, etc. Na conclusão de serviços, os materiais utilizados devem ser listados e baixados automaticamente e geradas automaticamente a reposição quando em estoque mínimo (parametrizável).</i>	1		N	
1.1.18	<i>Possibilitar o registro da documentação solicitada ao cliente, bem como permitir que a área de análise registre a documentação faltante para a execução do serviço.</i>	1		N	
1.1.19	<i>Possibilitar que todos os documentos gerados relacionados ao consumidor sejam passíveis de reimpressão.</i>	2		N	
1.1.20	<i>Prover funcionalidades para que o sistema proposto permita anexar documentos e esses documentos possam ser visualizados ou baixados posteriormente. A anexação de documentos deve ser parametrizável, tanto para a permissão ou não, por tipo de solicitação, quanto para a possibilidade de migração automática destes arquivos, com dados que o vinculem às respectivas solicitações e unidades consumidoras, para um banco paralelo da COPEL, a partir de determinada idade da solicitação, também parametrizável.</i>	2		S	

1.1.21	<i>Constar, nas solicitações de serviço, os prazos para execução. Os serviços com prazos previstos em norma/regulamentação deverão ter os prazos gerados automaticamente e visualizados online pelo atendimento para acompanhamento e informação ao cliente. Deve possibilitar o cadastramento dos prazos para cada serviço, atribuindo critérios para a diferenciação, quando determinados pela legislação vigente.</i>	3		S	
1.1.22	<i>A Ordem de Serviço gerada no sistema legado deve ser visualizada/migrada no novo sistema, permitindo o seu tratamento dependendo da situação.</i>	1		N	
1.1.23	<i>Prover aplicativo para extração de relatório de dados cadastrais das unidades consumidoras / clientes, no qual o usuário possa estabelecer consistências entre os campos do cadastro, à sua escolha, e montar seu relatório.</i>	1		N	
1.1.24	<i>Nas unidades consumidoras com equipamento de medição inteligente instalado, para o caso de recebimento de mensagem de falha na execução remota de serviços, via integração com o MDM, o sistema ora proposto deverá prever, de forma parametrizável, a possibilidade de encerrar o serviço ou de encaminhar o serviço para o sistema de distribuição de serviços (SOD, WFM ou outro), a fim de que seja providenciada a sua execução de outra forma.</i>	1		N	
1.1.25	<i>O sistema deve prever parametrização de ordens de serviço que farão integração com o MDM, para execução remota do serviço, quando a unidade consumidora tiver medidor inteligente, com relé de corte, instalado. Além de possibilitar, também de forma parametrizável, a geração de serviços emergenciais, sob demanda do MDM, quando da falta de energia apontada pelo medidor inteligente instalado na unidade consumidora.</i>	1		N	

1.1.26	<i>O sistema deve propiciar aplicação para a criação de solicitações e suas ordens de serviço, além da parametrização dos scripts de geração e conclusão das ordens de serviço, levando a geração de novas ordens de serviço, ou a abertura de novas solicitações, até a baixa da solicitação.</i>	2		S	
1.1.27	<i>O sistema deve prever, no cadastro de criação da ordem de serviço (OS) e seu script de geração e conclusão, a possibilidade de conclusão automática das OSs, mediante parametrização de verificação do cadastro da unidade consumidora (situação de fornecimento, dados técnicos, grupo de tensão, existência ou não de equipamentos de medição instalados, última forma de desligamento, etc.), situação da emissão do faturamento final, quando da solicitação do consumidor para desligamento.</i>	1		N	
1.1.28	<i>Prever a cobrança automática de taxas de serviços, conforme o descrito nos Art. 102, 103, 172 e 175 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010, exceto por aqueles que dependem de orçamento. As taxas cobradas automaticamente devem seguir, além dos parâmetros específicos de cada uma delas, os valores, previamente cadastrados, respectivos ao número de fases da unidade consumidora ou do grupo de tensão, conforme preveem as Resoluções Homologatórias da ANEEL (Exemplo: Resolução Homologatória ANEEL 2704/2020).</i>	2		N	
1.1.29	<i>Associar a cobrança das taxas de vistoria, nas solicitações de ligação, de padronização ou de alteração de carga, ao(s) respectivo(s) motivo(s) de impedimento à realização do serviço ou de reprova do padrão de entrada de serviço.</i>	2		N	

1.1.30	<i>Associar a cobrança das taxas de visita técnica, nas ordens de serviço, ao(s) respectivo(s) motivo(s) de impedimento à realização do serviço, inclusive para o serviço de suspensão do fornecimento, quando este é impedido, pelo consumidor, por pagamento intempestivo dos débitos que o motivaram, conforme Art. 172 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.</i>	2		N	
1.1.31	<i>Prever que as ordens de serviço sejam encaminhadas às respectivas áreas responsáveis pela execução do serviço automaticamente ou, no caso de mais de uma área responsável, apresentar em tela, para seleção, das áreas disponíveis. Estas áreas devem ser associadas às ordens de serviço previamente, em aplicação específica, baseando-se em critérios de workflow como: dados do cadastro da unidade consumidora (grupo de tensão, localização, tipo de ligação, tipo de medição instalado, etc.), tipo do serviço, dentre outros.</i>	2		N	
1.1.32	<i>Prever parametrização em interface amigável para que as ordens de serviço sejam enviadas, via integração, aos sistemas de distribuição de serviços (SOD, WFM, ADMS ou outro), para execução em campo. Esta parametrização deve obedecer a critérios definidos, como: tipo de serviço, volume de serviço (lote ou individual), área responsável, grupo de tensão, etc. Tais parâmetros devem ser editáveis, com período de vigência (data inicial e final) e log de alterações.</i>	1		N	
1.1.33	<i>Possibilitar a consulta de mensagens trocadas com sistemas integrados: consulta de XMLs, com mensagens de envio, de retorno, de reprogramação, de cancelamento, de impossibilidade temporária de conclusão e de erros. Deverá possibilitar o reprocessamento de envio destas mensagens unitárias ou em lote.</i>	1		N	

1.1.34	<i>Prever, nos scripts de geração das solicitações de ligação, padronização e alteração de carga, a integração com o sistema de geoprocessamento da COPEL a fim de obter a definição, durante o atendimento, mediante verificação de parâmetros preenchidos na solicitação ou pré-existentes no cadastro da unidade consumidora, das especificações técnicas requeridas (número de fases, limitação do disjuntor, endereço, número do poste, coordenadas geográficas, identificação da unidade consumidora vizinha, distância da rede de distribuição, etc.), sobre a possibilidade da unidade consumidora ser ligada imediatamente, gerando uma ordem de serviço para realizar a vistoria, ou sobre a necessidade de obra na rede de distribuição, gerando uma ordem de serviço para elaborar o orçamento.</i>	1		N	
1.1.35	<i>Prever, nos scripts de geração das solicitações de ligação, padronização e alteração de carga, quanto à análise da necessidade de obra na rede de distribuição ou da possibilidade de ligação imediata, uma parametrização para definir entre a utilização de uma ordem de serviço específica, cujo prazo esteja contido no prazo da ordem de serviço a seguir (de orçamento ou de vistoria), e a integração com o sistema de geoprocessamento da COPEL.</i>	1		N	
1.1.36	<i>Prever a possibilidade de verificação, via integração com os sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS ou outro), os estados do serviço tratado por estes sistemas (aguardando distribuição, em execução, executado, etc.) na tela de consulta das ordens de serviço. Deve prever, ainda, a parametrização para possibilitar o envio, para cada situação do serviço recebida do sistema de distribuição, de mensagens por SMS, e-mail, push ou outra disponível, para o consumidor.</i>	1		N	

1.1.37	<i>Prever parametrização para continuidade ou interrupção da contagem do prazo, de acordo com a relação entre o tipo de ordem de serviço e o motivo do impedimento à sua realização ou da reprova do serviço. Tal parametrização da contagem deve surtir efeito na contabilização da transgressão de prazos regulamentados, quando for o caso, para o cálculo da compensação indenizatória, conforme legislação vigente.</i>	2		N	
1.1.38	<i>Prever dashboard e visualizador de tarefas ou de serviços, para que cada área possa filtrar e trabalhar nas solicitações de serviço, de sua responsabilidade. O visualizador de tarefas ou de ordens de serviços deve possuir a seleção, por período, por área e por situação da ordem de serviço (despachada, concluída, ativa, cancelada, tratamento on-line, entre outras).</i>	3		S	
1.1.39	<i>Possuir aplicação para exibir a solicitação de serviços do cliente e da UC, que já foram concluídas ou solicitações e ordens de serviços que estejam em andamento, com filtros por tipo de solicitação de serviço, situação e período em que fora solicitada.</i>	3		N	
1.1.40	<i>Prever a funcionalidade de totalização de débitos, vencidos, a vencer, ou ambos. A seleção deve ocorrer por cliente e/ou por unidade consumidora, e deve mostrar os débitos em aberto, data de vencimento, e totalização, conforme a situação dos débitos (vencidos, a vencer, ou ambos). Essa funcionalidade deve ser possível de ser utilizada após a seleção de uma unidade consumidora ou de um cliente para geração de serviço.</i>	3		N	
1.1.41	<i>Disponibilizar, sem custo adicional, todos os Webservices necessários para geração de quaisquer serviços, para atendimento ao cliente, em qualquer canal de atendimento.</i>	1		N	

1.1.42	<p><i>Prever funcionalidade para os atendimentos em que houver necessidade de estudo de rede e/ou obras, com integração com o sistema SAP com o envio de todas as informações necessárias para o devido registro e o recebimento das informações do SAP referente a conclusão das etapas do atendimento. De: Novo sistema Para: SAP (Gestão de obras). Criação do processo; Aceite do cliente (sem pagamento, na confirmação do pagamento e com opção de execução por particular); Paralisação/Desparalisação de prazos; Conclusão de obra particular; Recebimento da obra executada pelo cliente; Do: SAP (Gestão de obras) Para: Novo sistema. Orçamento – Anexar cartas e documentos no protocolo de atendimento; Conclusão de obra; Vistoria/revistoria de obra particular; Observações: a) Cada etapa do fluxo deverá prever a devida contabilização dos prazos previstas em regulamento, resolução Aneel vigente, e norma internas, bem como as suspensões de prazo. b) Essas etapas poderão ocorrer dentro dos fluxos dos serviços: pedido de ligação, alteração de carga (troca de padrão), bem como através de funcionalidades independente ou isoladas. c) Para demais informações complementares, deve-se verificar a especificação “Obras na rede”, a qual está detalhada no documento da frente “Faturamento”</i></p>	1		N	
1.1.43	<p><i>Possuir a funcionalidade para cadastro/consulta/exclusão de feriados nacionais, estaduais, municipais e bancários.</i></p>	3		S	

1.1.44	<i>Prever, nas conclusões de ordens de serviços de campo, seja pela conclusão direta no sistema ou via integração com os sistemas de distribuição de serviços, campos específicos para registro dos lacres instalados e retirados do padrão de entrada de serviço, no(s) bornes do(s) equipamento(s) de medição e disjuntor(es), etc. Os lacres instalados devem ser marcados como tais, no lote de lacres sob responsabilidade do executor do serviço.</i>	1		N	
1.1.45	<i>O sistema deve ser capaz de realizar a coordenação e a respectiva decomposição/estratificação dos processos relativos ao gerenciamento de ordens de serviço.</i>	2		S	
1.1.46	<i>O sistema deve ser capaz de suportar a configuração dos processos e respectivas tarefas, manuais e automáticas, através de interface gráfica.</i>	2		N	
1.1.47	<i>Integrar-se com outros sistemas legados de OSS (Operational Support System) da Copel, ex: ativação e inventário.</i>	1		N	
1.1.48	<i>Permitir o acompanhamento (verificação do estado e posição atual no workflow)e administração das ordens de serviço com visualização, podendo ser filtrado por qualquer canal de venda e relacionamento.</i>	3		N	
1.1.49	<i>Prover relatórios estatísticos de processamento das ordens de serviço, por meio de relatório impresso e visualização em tela. Ex: Quantidade de ordens em atraso, quantidade de ordens concluídas entre outros.</i>	2		N	
1.1.51	<i>Prover solução GIS ou integração com solução GIS/COPEL e outros sistemas de inventário, de modo a subsidiar estudos de viabilidade técnica.</i>	1		N	
1.1.52	<i>Prover funcionalidade básicas (registro de ordens de serviço e acompanhamento até o encerramento da mesma) de despacho de atividades e ordens de serviço.</i>	3		S	

1.1.53	<i>Integrar com o sistema de geoprocessamento (GEO) para que a área de Atendimento possa consultar o mapa temático.</i>	1		N	
1.1.54	<i>Prover integração com sistemas legados da Copel de modo a obter informações de dados de interrupção, em nível de consumidor, do DIC, FIC e DMIC.</i>	1		N	
1.1.55	<i>Possibilitar cadastrar as datas de feriados oficiais (nacionais, municipais e bancários) e não oficiais (paralisações, festas locais) e que estes dados possam ser visualizados nos canais de comunicação e utilizados como parâmetros de acordo com os critérios definidos pela empresa. Exemplo: aplicação de multas por atraso de pagamento, cronograma de leitura, entre outros.</i>	2		S	
1.1.56	<i>Promover funcionalidade que permita bloquear, ou apenas apresentar uma mensagem informativa (à escolha do usuário), a geração de serviços, o bloqueio poderá ser efetuado por serviço, unidade consumidora, tensão, cliente, município, bairro, seccional, regional, distrital</i>	2		N	
1.1.57	<i>O sistema deve permitir realizar o apontamento de recursos para todas as OSs que tenham atividades em campo, relacionando de forma automática o tipo de material e de serviço a ser disponibilizado para cada ordem de serviço</i>	2		N	
1.1.58	<i>O Sistema deve possuir funcionalidades que permitam a configuração de regras para validar os apontamentos dos recursos utilizados / informados na conclusão de uma ordem de Serviço. Dentre as regras estão: os Materiais utilizados, Eletricistas responsáveis, situação do Material, localização da UC, Fase Ligada da UC, Atividade realizada, tipo e subtipo de Ordem de Serviço. Além disso é necessário também que os recursos utilizados, possam ser relacionados a códigos contábeis (bens de Massa / código - itens de Material), TUC e Unidade de Cadastro.</i>	2		N	

1.1.59	O Sistema deve dispor de funcionalidades que permitam a automatização de Kit de Materiais e Atividades realizadas, decorrentes do apontamento de um recurso utilizado na conclusão de uma Ordem de Serviço. Sendo que Kit de Materiais seriam os materiais acessórios necessários na instalação ou retirada de equipamento. Já atividades, são as atividades necessárias para um Eletricista executar a instalação ou retirada de um Equipamento.	2		N	
1.1.60	Quando for selecionado o cliente como solicitante e durante a geração de algum serviço for atualizado os dados do cliente, os dados do solicitante deverão ser atualizados automaticamente também, enquanto a solicitação de serviço estiver em andamento.	1		N	
1.2 – Pedido de ligação definitiva em baixa tensão e pedido de ligação provisória					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.2.1	Prover funcionalidades para geração de ligação definitiva e ligação provisória, solicitações estas que são oriundas de qualquer canal de atendimento (processo Atender Clientes). Registrar detalhes tais como: serviço requisitado, prazos (legais ou de metas empresariais), dados cadastrais do solicitante e cliente (telefone, e-mail, documentos pessoais obrigatórios (CPF e RG, dentre outros)	3		S	
1.2.2	Possibilitar a geração de serviços de ligações diferentes, como por exemplo: a) ligação de unidade consumidora nova, b) ligação de unidade consumidora desligada. Essa geração do serviço deve ocorrer automaticamente após a emissão do serviço.	3		S	

1.2.3	<p><i>Prover funcionalidades, para que nos pedidos de ligação, sejam obrigatórios os seguintes campos para seleção do atendimento ou webservice:</i></p> <p><i>1) tipo de ligação: este campo pode ser selecionado por checkbox com as opções: definitiva ou provisória;</i></p> <p><i>2) classe principal: seleção por lista de valores, sendo (residencial, industrial, comercial, serviços e outras atividades, rural, poder Público, iluminação pública, serviço público, consumo próprio e revenda), conforme estabelecidos na Resolução Aneel 414/2010;</i></p> <p><i>3) Natureza ou descrição do negócio: campo texto, com informações digitadas pelo atendimento;</i></p> <p><i>4) Atendedor ou Agência: deve ser de preenchimento automático pelo sistema, conforme a agência da Copel que irá realizar o serviço de ligação, em campo.</i></p> <p><i>5) Tipo de imóvel: residencial, industrial, rural, comercial, prédio, poder público, outros.</i></p> <p><i>6) Logradouro: conforme seleção do atendente, deve ser exibida a lista de valores dos logradouros (endereços).</i></p> <p><i>7) Unidade consumidora vizinha: campo numérico (preenchimento não obrigatório);</i></p> <p><i>8) Grupo de tensão: campo para seleção de opções "A" ou "B";</i></p> <p><i>9) Subgrupo de tensão: lista de valores, com subgrupo, de acordo com a resolução vigente da Aneel.</i></p> <p><i>10) Fase: valores que devem ser acessados por lista de valores. São as seguintes: monofásico, monofásico rural, bifásico, trifásico.</i></p> <p><i>11) Disjuntor: com valores cadastrados do disjuntor.</i></p>	2		S	
-------	--	---	--	---	--

	<p>12) <i>Tarifa branca: Opção de selecionar tarifa branca, através de checkbox.</i></p> <p>13) <i>Dados da ligação anterior: campo contendo as seguintes informações, no caso de ligação de UC desligada, classe de consumo anterior, tipo de faturamento, grupo de tensão, subgrupo de tensão, tipo de tarifa.</i></p> <p>14) <i>Declaração de carga. (esse campo será explicado em requisitos específicos, a seguir)</i></p> <p>15) <i>botão "registro de atendimento", para que o usuário possa digitar informações complementares da ligação, que não estão nos campos da funcionalidade</i></p> <p>16) <i>Sem rede: campo selecionado através de checkbox que indique se em campo há necessidade de construção de rede para execução o serviço. Esse campo, quando selecionado, deve direcionar o serviço ao Workflow específico, que no caso seria para Análise Técnica.</i></p> <p>17) <i>botão registro de atendimento. Esse campo deve ser editado pelo atendimento e conterá outras informações necessárias para a execução correta da ligação em campo. Todos os campos aqui descritos, devem ser integrados com o sistema distribuição de serviços de campo (WFM, MDM, SOD, ADMS, ou outro disponível, para ligações do grupo B, definitivas ou provisórias. disponível), para ligações do grupo B, definitivas ou provisórias.</i></p> <p>18) <i>Botão "Cadastro do cliente": deve integrar a funcionalidade cadastro do cliente, por dentro do pedido de ligação, quando o usuário clica neste botão.</i></p> <p>19) <i>Botão entrega alternativa: quando acessado, deve direcionar para o cadastro de entrega alternativa.</i></p> <p>20) <i>Ponto de referência: este campo alfanumérico deve ser de preenchimento opcional. Este campo deve vir após o campo logradouro.</i></p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>21) Botões "cancela", "confirma", nos quais o atendimento irá cancelar ou confirmar a solicitação do pedido de ligação. Atenção:</p> <p>a) deverá ser criado parâmetro específicos para o campo "disjuntor", que determina a obrigatoriedade de preenchimento do campo, conforme o grupo de tensão. Este campo é de preenchimento obrigatório para ligações do grupo B, mas é um campo de preenchimento opcional para ligação do grupo A.</p> <p>B) O botão "registro do atendimento" é de preenchimento opcional para ligações do grupo A ou B, definitiva ou provisórias.</p> <p>C) Os campos "Tarifa branca", "Sem rede" e "Unidade Consumidora Vizinha" são de preenchimento opcional, para ligações do grupo A ou B, definitiva ou provisórias, pois dependem da solicitação ou informação do cliente, bem como da localização da Unidade consumidora.</p>				
--	--	--	--	--	--

1.2.4	<p><i>Para a ligação provisória, o sistema deve possuir ainda os seguintes campos adicionais:22) classe de consumo: este campo deve possuir lista de valores com subclasses de consumo, de acordo com a Resolução Aneel I414/2010 e a tabelaCONCLA-IBGE.23) tipo de faturamento: convencional, tarifa branca, etc.24) ligação com medição. O usuário deve ser selecionar a opção ()sim ou ()não.25) data da ligação: formato do campo DD/MM/AAAA26) data do desligamento: formato do campo DD/MM/AAAA;27) horas/dia: este campo deve ser preenchido com 12, mas deve ser possível a alteração do mesmo pelousuário ou através de parâmetro específico.28) botões: calcular (para efetuar o cálculo e consolidação da fatura), Cancelar (para cancelar a solicitação do serviço),confirmar (para confirmação a solicitação do serviço) e Voltar (retorna para funcionalidade anterior)O sistema deve preencher, de forma automática a quantidade de dias a faturar e exibir a possibilidade de geração/impressão da fatura no momento do serviço, conforme o preenchimento da declaração de carga e da data da ligação do desligamento. A fatura deve ser permitida a geração/ impressão apenas se a ligação provisória for sem medição do grupo B.</i></p>	2		N	
-------	--	---	--	---	--

1.2.5	<i>Em toda ligação definitiva ou provisória, deverão ser geradas, todas ordem de serviço, necessárias para que o sistema esteja adequado conforme Resolução vigente da Aneel, como por exemplo: ordem de serviço de vistoria, de ligação, de Pedido de estudo, de Orçamentos Diversos, obras na rede entre outras, conforme o tipo de ligação e integração com SAP e com o sistema distribuição de serviços de campo (WFM, MDM, SOD, ADMS, ou outro disponível), sempre que necessário. Há ligações que são necessárias obras na rede, enquanto outras são necessárias apenas as ordem de serviço de vistoria e ligação. O prazo de cada ordem de serviço vinculado à solicitação de ligação, deve estar de acordo com a Resolução Aneel vigente e de acordo com o anexo III da resolução Aneel 414/2010.</i>	1		N	
1.2.6	<i>Prever funcionalidades para a ligação definitiva ou provisória, para que após solicitada a mesma seja direcionada para uma área específica, a ser cadastrada, como por exemplo: agência, medição, análise técnica, etc, dependendo do tipo de ligação, gerado pelo atendimento.</i>	3		S	

1.2.7	<p><i>Campo: Declaração de carga: possibilitar que a aplicação de pedido de ligação definitiva ou provisória tenha um campo para registro de informações referentes a declaração de carga da unidade consumidora. A declaração de carga deve conter alguns padrões de carga pré-existentes, com conjuntos de equipamentos pré-estabelecidos para as ligações monofásicas, bifásicas e trifásicas mais comuns (com disjuntor de 50 A). Além dos padrões, a declaração de carga deverá conter uma relação de equipamentos elétricos atualizados, com os campos: equipamento, quantidade, potências dos equipamentos, como por exemplo, ar-condicionado, 1000 BTU, 2000 BTU, 12000 BTU, motor 5 CV, forno elétrico: 1000W, entre outros. Os valores em BTU, CV, KVA, deverão ser automaticamente, convertidos em W (watts), conforme fórmulas matemáticas. A declaração de carga deve conter ainda campos com a carga total declarada dos equipamentos em W (watts). Incluir campo para hábitos de consumo (períodos do dia de maior uso: manhã, tarde, noite), quando for selecionado o serviço para unidades consumidoras de classes comerciais ou industriais. Esse campo (hábito de consumo) não deve ser de preenchimento obrigatório, mas a declaração de carga sempre é obrigatória em todos os pedidos de ligação. A declaração de carga para ligações do grupo A, deve ainda possuir também os campos carga instalada e demanda prevista. A declaração de carga para ligações dos grupos A e B devem possuir os botões: “apagar declaração”, “padrão de carga” e “confirma”.</i></p>	1		N	
1.2.8	<p><i>No pedido de ligação definitiva em baixa tensão, o campo “padrão de carga” da declaração de carga deve ser de preenchimento automático para ligações com fases monofásica, monofásica rural, bifásica ou trifásica (inferior a 100 Amperes), desde que não haja equipamento de sobrevida ou carga de flutuação de brusca (aparelho de raios-x, motores</i></p>	1		N	

	<i>ou solda). O valor 100A deve ser parametrizável e o preenchimento automático também deve ser parametrizável, do tipo liga x desliga a função de preenchimento automático. O valor da carga do padrão de carga menor deve ser para a disjuntor monofásico, intermediário para disjuntor bifásico ou monofásico rural, e o maior para a ligação com disjuntor trifásico, inferior a 100A. Entretanto, o atendente pode selecionar a declaração de carga, sempre que for necessário. Em toda ligação definitiva ou provisória a declaração de carga deve ser preenchida, de forma automática ou pelo usuário, conforme regras definidas neste requisito.</i>				
1.2.9	<i>Permitir através de uma aplicação (funcionalidade) específica alterar/incluir/excluir os equipamentos da declaração de carga, bem como suas respectivas potências individuais e campos necessários.</i>	3		S	
1.2.10	<i>Possibilitar que na declaração de carga seja possível incluir determinados equipamentos, que possam direcionar o pedido de ligação para o WorkFlow (área) específico, como por exemplo: sem rede, ligação subterrânea, cargas especiais (motores, aparelhos de solda, raios- x) disjuntores para ligação provisória), total da carga declarada, etc.</i>	3		S	
1.2.11	<i>Possibilitar que após a geração de qualquer serviço de ligação, deverá ocorrer a integração entre o Sistema Comercial e os demais sistemas. Quando se trata de ligação com obras, deverá ocorrer a integração com o sistema SAP. Quando o serviço de ligação for para execução de campo deve haver integração com o sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) para realização da vistoria e ligação.</i>	1		N	

1.2.12	<i>Prover integração com sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) para que os dados de conclusão do serviço de campo como a(s) leitura(s) do(s) equipamento(s) de medição, bem como a instalação, retirada ou substituição desses equipamentos ou de outros materiais, além de dados das equipes de campo, dentre outros, específicos de cada serviço, quando recebidos pelo sistema proposto, sejam utilizados para a conclusão das ordens de serviço.</i>	1		N	
1.2.13	<i>Enviar para o sistema proposto, através de integração com sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível), dados do medidor, tipo de faturamento, leitura inicial, concluídas em campo, outras informações eventualmente informadas pelo electricista, como por exemplo, número do medidor vizinho, atividade da unidade consumidora, entre outras informações necessárias.</i>	1		N	
1.2.14	<i>Possibilitar que após a conclusão da ligação do grupo B pelo electricista, o serviço fique no status "despachado" (concluído parcialmente) para que o mesmo seja concluído definitivamente, por uma área específica na Copel, para analisar a classificação, e conferir outros dados necessários.</i>	2		N	
1.2.15	<i>Prover funcionalidades para que todas as informações digitadas pelo electricista através do sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) sejam enviadas, por meio de integração, para o sistema proposto, durante a baixa da vistoria e da ligação, para garantir para que essas informações possam ser analisadas pelo equipe que irá implantar a unidade consumidora no sistema.</i>	1		N	

1.2.16	<p><i>Viabilizar para que a ligação definitiva de unidade consumidora desligada, de baixa tensão, quando atender a todos os critérios simultâneos a seguir, ocorra a conclusão automática do serviço e que a leitura seja incluída em aplicação específica do faturamento, como sendo leitura inicial de faturamento e a unidade consumidora seja incluída na segmentação/grupo de roteiro de leitura adequados. Os critérios são os seguintes: além das condições abaixo, a LIGAÇÃO somente deverá ser gerada concluída se TODAS as seguintes condições abaixo forem atendidas, simultaneamente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. A ligação é para unidade consumidora desligada de baixa tensão; e</i> <i>2. O campo classe principal é residencial; e</i> <i>3. A classe de consumo é residencial; e</i> <i>4. O cliente é pessoa física; e</i> <i>5. O grupo de tensão de fornecimento e faturamento é "B" (tensão secundária); e</i> <i>6. A unidade consumidora a ser ligada pertence a área urbana; e</i> <i>7. O grupo de roteiro de leitura já estão cadastrados na unidade consumidora desligada; e</i> <i>8. O tipo de tarifa é convencional e o cliente optar em permanecer com modalidade tarifária convencional na solicitação da ligação; e</i> <i>9. Os medidores forem mantidos em campo na unidade consumidora desligada, ou seja, não haverá troca de medição durante a ligação, em campo.</i> <p><i>Se todas as 9 regras estabelecidas neste requisito forem atendidas, a ligação deve nascer concluída. Se pelo menos uma dessas 9 regras NÃO for atendida, depois de concluída a ligação, ela deve ser gerada em status "despachada" (concluído parcialmente), para análise e conclusão de outra</i></p>	1		N	
--------	---	---	--	---	--

	<p><i>área. Observação: esse requisito também deve ser aplicado para as ligações provisórias com medição.</i></p> <p><i>Obs: a leitura da conclusão da ligação digitadas pelo electricista através do sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) deve ser leitura inicial do faturamento da unidade consumidora.</i></p>				
1.2.17	<p><i>Prever mecanismo de alerta e consistência quando for necessária verificação de rede, apresentação de Declaração de Carga Instalada e/ou projeto elétrico, nas solicitações de serviços tais como: ligação nova.</i></p>	3		N	

1.2.18	<p><i>Possibilitar o cadastramento antecipado de unidades consumidoras, visando facilitar o processo de novas ligações, como por exemplo: loteamentos, prédios, etc. O cadastramento antecipado, ou cadastro de condomínio, deve listar todas as unidades consumidoras do empreendimento, endereço, identificação, número do projeto elétrico, grupo de tensão, subgrupo de tensão e número do poste de ligação. Cada unidade consumidora listada deve conter as seguintes informações: número da unidade consumidora, identificação da unidade (AP101, AP102), identificação do bloco, fase, disjuntor, classe, localização do centro de medição. Prover funcionalidades para cadastro facilitado sequencial com padronização automática da tipologia (apartamento = AP, etc., sendo parametrizável) e opção de importação de arquivo. Possibilitar emissão de serviço de vistoria, com opção de reprova, aprovação parcial e aprovação total. Possibilitar alteração dos dados após aprovação, prevendo alteração automática das unidades consumidoras conforme parametrização. Protocolo deve ser único. Prover mecanismo de consistência das unidades relacionadas com o endereço do cadastro de condomínio. Possibilitar cadastro de mão-de-obra, materiais e equipamentos instalados pelo cliente e pela Copel. Permitir emissão de documentos com as informações cadastradas nessa funcionalidade, parametrizáveis, para reconhecimento formal pelo cliente. O cadastro de condomínios deve ser uma aplicação específica, entretanto quando solicitada a ligação, esta deve direcionar para a aplicação cadastro de condomínios quando o tipo de imóvel é “prédio”</i></p>	2		S	
--------	---	---	--	---	--

1.2.19	<i>Prover funcionalidade para que quando for alterada a localização da unidade consumidora, durante o pedido de ligação, esta alteração ocorra no sistema comercial e também na integração com sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível). Exemplo: vistoria para ligação em área urbana do grupo B, o prazo para vistoria é três dias úteis, se alterada a localização para rural, o prazo para vistoria passa a ser cinco dias e vice-versa. O mesmo ocorre como o prazo para ligação urbana, cujo prazo é dois dias úteis e se alterada para rural, o prazo passa a ser cinco dias úteis. As alterações processadas no sistema comercial devem ser integradas e processadas, de forma automática, com os sistemas de distribuição dos serviços de campo, mediante integração e estarem adequadas de acordo com as Resolução Aneel vigente, independentemente se o serviço já está para a execução pela agência, no sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível).</i>	1		N	
1.2.20	<i>Prever nos scripts de geração das solicitações de ligação, quanto à análise da necessidade de obra na rede de distribuição ou da possibilidade de ligação imediata, uma parametrização para definir entre a utilização de uma ordem de serviço específica, cujo prazo esteja contido no prazo da ordem de serviço a seguir (de orçamento ou de vistoria), e a integração com o sistema de geoprocessamento da COPEL.</i>	1		N	
1.2.21	<i>Prover funcionalidades para automatizar a definição de grupo de roteiro de leitura na conclusão do pedido de ligação para UC nova quando informado endereço completo ou UC de referência ou informação de NIO (medidor) posterior ou anterior.</i>	2		N	

1.2.22	<i>Permitir a alteração da opção de tarifa branca quando gerada a adesão durante a emissão do pedido de ligação, quando necessário, para os casos em que a opção pela tarifa branca é gerada incorretamente no atendimento e não sendo ligada a UC com medidor específico da tarifa branca o sistema não permite a conclusão da SS.</i>	2		N	
1.2.23	<i>Prover funcionalidades para automatizar a definição de grupo de roteiro de leitura na ligação de UC desligada, de acordo com o endereço informado ou conforme a grupo de roteiro de leitura cadastrada anteriormente na UC desligada.</i>	2		N	
1.2.24	<i>Possibilitar cobrança de vistorias em caso de reprova com comando específico, quando a reprova for responsabilidade do consumidor.</i>	2		N	
1.2.25	<i>Prever duas aplicações distintas, sendo uma para gerar o pedido de ligação pelo atendimento, e a outra para concluir a ligação, por outra área, quando a ligação foi realizada em campo. Os dados da primeira aplicação devem ser visíveis na aplicação de implantação da ligação no sistema proposto. Nesta aplicação para implantação da ligação, deverão ser visualizados também os dados do medidor (se houver instalação de medição pelo electricista), bem como a(s) leitura(s) de instalação ou manutenção do medidor instalado ou mantido na unidade consumidora ligada e ainda as mensagens do electricista, como por exemplo: atividade da unidade consumidora, número do medidor vizinho, etc. Obs: a leitura de instalação ou manutenção do medidor instalado deve ser enviada para a aplicação do processo faturamento (crítica), como sendo a leitura inicial do faturamento da respectiva unidade consumidora.</i>	2		S	
1.2.26	<i>Quando o usuário selecionar a tarifa branca, deve ser gerada no pedido de ligação uma ordem de serviço específica, dentro do serviço de ligação, quando isto ocorrer durante a solicitação</i>	2		N	

	da ligação.				
1.2.27	<i>Integrar com o sistema de geoprocessamento da Copel para criar um mecanismo que indique automaticamente na Ordem de Serviço as fases a serem ligadas as unidades consumidoras, com base em informações de balanceamento obtidas no GEO</i>	1		N	
1.2.28	<i>Comparar a solicitação com base na tabela de dimensionamento e limitações da norma técnica de Baixa Tensão, e apresentar restrições, se houver, fazendo cálculos da carga declarada e comparar com o carregamento da rede de distribuição em que será atendido. Sendo digitado o tipo de ligação pretendida, o sistema deverá calcular o carregamento da rede de distribuição. Deverá integrar com o sistema de geoprocessamento da Copel.</i>	1		N	
1.2.29	<i>Quando houver pedido de ligação com alteração na potência do disjuntor (com ou sem alteração da fase), o sistema proposto deve enviar ao sistema de serviços, através de integração, o valor da amperagem do disjuntor anterior e o valor da amperagem do disjuntor atual, independentemente se houve troca ou manutenção do tipo de disjuntor (monofásico, monofásico-rural, bifásico, trifásico). Neste caso a ligação nunca deverá ser concluída automaticamente no sistema de gestão de consumidores, e deverá ser enviada para execução em campo, independentemente se trata de ligação virtual (ocorre quando há ligação apenas no sistema (em campo o cliente está ligado)) ou ligação definitiva em campo</i>	1		N	

1.2.30	No pedido de ligação definitiva ou provisória, deve ser disponibilizado o campo "cão bravo", para ser selecionado pelo atendimento, quando houver necessidade e deverá haver integração deste campo com o sistema de leitura e sistema de serviços, visando proteger a segurança do electricista e do leiturista, durante a execução de suas atividades.	1		N	
1.2.31	O sistema proposto deve prever também a ligação virtual, isto ocorre quando a unidade consumidora foi desligada apenas "virtualmente" (em campo (fisicamente) o cliente permanece ligado). A ligação virtual deve ser concluída automaticamente, através de integração, como ocorre atualmente. A ligação virtual não deve ser concluída automaticamente quando ocorrer, durante o pedido de ligação, a alteração da potência e/ou do tipo de disjuntor (monofásico, bifásico, trifásico); ou quando não há medição ou foi trocado o equipamento de medição da unidade consumidora, ou ainda, quando ocorrer qualquer alteração de característica técnica da ligação, como por exemplo, alteração do grupo e subgrupo de tensão, etc, ou ainda alteração na declaração de carga.	1		N	
1.3 – Ligação provisória					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.3.1	Controlar a execução de serviços que dependam do pagamento de faturas, como ocorre na ligação provisória do grupo B, sem medição.	3		S	
1.3.2	O sistema deverá permitir que a ligação provisória sem medição seja enviada para execução da vistoria e ligação em campo somente após a baixa da fatura pelo atendimento.	3		S	

1.3.3	<i>A ligação provisória do grupo B deve ser permitida gerar com medição ou sem medição. A ligação provisória do grupo A deve ser gerada com medição.</i>	2		S	
1.3.4	<i>Prover funcionalidades para que ligações provisórias geradas do grupo de tensão "B", sem medição, a fatura desta ligação possa ser gerada/impressa para que o cliente primeiro efetue a quitação, e depois o serviço seja encaminhado para o sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível). Deve haver aí um status intermediário na ordem de serviço para esses casos, como por exemplo: aguardando pagamento.</i>	2		N	
1.3.5	<i>Deverá haver uma ordem de serviço específica para fatura de ligação provisória.</i>	3		N	
1.3.6	<i>Após a ligação em campo, a ligação provisória sem medição, deve ser implantada, automaticamente, conforme segmentação de roteiros definida pela Copel, específico para ligação provisória.</i>	2		N	
1.3.7	<i>No caso de ligação provisória (com ou sem medição), quando ocorrer a ligação em campo, o sistema deve gerar automaticamente, através de integração, uma ordem de serviço de desligamento no sistema comercial proposto, com data e hora, conforme programação desse serviço no pedido inicial de ligação provisória. Na data e hora do desligamento, o sistema deve encaminhar automaticamente a ordem de serviço, através do sistema de integração, com o sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) para realização do desligamento.</i>	2		N	
1.3.8	<i>Prover funcionalidades para que a ligação provisória, sem medição, a fatura sempre deve ser gerada, de forma antecipada.</i>	3		N	

1.3.9	<i>Prever para que haja um status na ligação provisória sem medição, no qual o atendimento imprime ou envia a fatura e aguarda a apresentação do pagamento da mesma ou confirmação do pagamento. Após a confirmação do pagamento da fatura, o colaborador deve baixar a ordem do serviço da fatura de ligação provisória (que estava em status despachado) e na sequência poderá encaminhar a ligação provisória sem medição para vistoria e ligação, através de integração com o sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível) para realização da vistoria e ligação. Assim sendo, para todas ligações provisórias, sem medição, o sistema deve primeiro permitir a baixa da fatura quitada pelo atendimento, para depois enviar a ligação para execução para campo. Por isto o sistema deve prever que a ordem de serviço da fatura de ligação provisória tenha 2 status: despachada (aguardando pagamento), e concluída (pagamento confirmado).</i>	2		N	
1.3.10	<i>Na ligação provisória com medição, o sistema deve faturar o consumo medido, conforme ligação definitiva e encaminhar a fatura posteriormente para o endereço cadastrado e definido pelo cliente, para recebimento da mesma.</i>	2		N	
1.3.11	<i>Deverá haver um parâmetro para que ligações provisórias possam ser geradas, para um prazo máximo, conforme regras da Copel, também. Atualmente o prazo máximo é 90 dias. Através deste parâmetro, esse valor pode ser alterado pela Copel, quando necessário.</i>	2		N	
1.3.12	<i>Nas ligações provisórias (com ou sem medição), o sistema deve-se acrescentar na fatura, o custo do serviço, conforme Resolução vigente da Aneel.</i>	2		N	

1.3.13	<i>Deverá haver a possibilidade de prorrogação/reprogramação da ligação provisória, antes que ocorra o desligamento, caso o cliente deseje. Neste caso, se a ligação provisória original é sem medição, deve ser gerada nova fatura eventual, antecipada, respeitando-se o prazo limite total definido em parâmetro, que atualmente é 90 dias.</i>	2		N	
1.3.14	<i>No caso de cancelamento de ligação provisória, antes do serviço ser enviado para ligação em campo, por solicitação do consumidor (desistência do cliente pelo serviço), a fatura gerada, se ainda não foi quitada deve ser cancelada com esta informação: serviço cancelado a pedido do consumidor. Se a fatura já foi quitada, verificar especificações de faturamento, para providenciar a devolução do valor pago pelo consumidor, desde que a ligação provisória não tenha ocorrido em campo.</i>	2		N	
1.4 – Entrega Alternativa					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.4.1	<i>Possibilitar a identificação da forma de entrega alternativa da fatura e outros documentos de contato com o cliente.</i>	3		N	
1.4.2	<i>Possibilitar que o cliente faça a escolha da forma de entrega alternativa. As formas de entrega devem estar aderentes às legislações federal, resolução 414/2010 Aneel, legislação estadual vigente e também à política da Copel. A opção pela forma de entrega pode ser geral para todas as unidades consumidoras, específica para cada unidade consumidora ou por cliente, entrega individual ou agrupada conforme critérios específicos, entrega em endereços específicos, dentre outras.</i>	2		N	

	<i>Esta opção do cliente deve ser registrada, com data, hora, responsável e entre outros dados de controle.</i>				
--	---	--	--	--	--

1.4.3	<p><i>Prover uma funcionalidade para cadastro de agentes entregadores de faturas (destinatários alternativos), para que se possam celebrar contratos com estabelecimentos comerciais ou pessoas físicas, para impressão e entrega de faturas. Esta funcionalidade deve possuir os seguintes campos:</i></p> <p><i>1) código: campo numérico com a informação do código do agente;</i></p> <p><i>2) situação: campo numérico, com as opções: 01 ou 02 (informando respectivamente se o agente está ativo ou inativo);</i></p> <p><i>3) CPF e RG (para pessoa física) ou CNPJ(para pessoa jurídica);</i></p> <p><i>4) nome completo;</i></p> <p><i>5) nome comercial (nome de fantasia);</i></p> <p><i>6) telefone; 7) celular;</i></p> <p><i>8) e-mail;</i></p> <p><i>9) endereço completo;</i></p> <p><i>10) atendedor: campo para informar o número do malote e agência que recebe as faturas da Copel para entregar ao agente.</i></p> <p><i>11) Imprime fatura: checkbox para informar se trata de um agente que imprime e entrega a fatura e documentos (quando marcada esta opção) ou apenas entrega a fatura e documentos impressos pela Copel (neste caso o campo estará desmarcado).</i></p> <p><i>Observação: nesta funcionalidade deve ser possível cadastrar, consultar, ativar ou inativar um agente, para perfis específicos. Atenção: o campo atendedor deve ser cadastrado em outra funcionalidade específica para cadastrar as agências ou prestadores de serviço da Copel, contendo os respectivos códigos, endereços completos e número do malote para envio de faturas e documentos pelos Correios.</i></p>	2		N	
-------	--	---	--	---	--

1.4.4	<i>Domicílio Digital: Possibilitar a impressão das primeiras vias faturas, cartas e documentos por Destinatário Alternativo (entregador conveniado) e pelos aplicativos da Copel, para todos os clientes de forma on-line e criar regra que impossibilite a geração de outras formas de envio das faturas. Alterar e registrar status de impressão. Realizar gestão do contrato com o entregador, pagamento das taxas de impressão e controle de emissões. Permitir integração e pagamento automatizado com o SAP. O sistema deve ainda inibir mais de uma impressão de primeira via após uma retirada. O sistema deve também viabilizar a geração de relatórios gerenciais para controle desse processo.</i>	1		N	
1.4.5	<i>Possuir funcionalidade para gestão financeira de faturas de entregas alternativas, que são entregues ou impressas, através de agentes credenciados (domicílio digital), de forma que cada fatura impressa, seja remunerado um valor a ser cadastrado pela Copel ao agente credenciado, mensalmente.</i>	2		N	
1.4.6	<i>Prover funcionalidade de cobrança, de forma automática, da taxa de entrega alternativa de faturas de unidades consumidoras localizadas em áreas urbanas atendidas pelos Correios. Atenção: são isentas de cobrança de taxa de entrega alternativa, quando forem atendidos um dos critérios a seguir: a) faturas com entrega alternativa por e-mail; b) faturas de unidades consumidoras com cadastramento de débito bancário; c) faturas de unidades consumidoras localizadas em áreas rurais ou em áreas não atendidas pelos Correios.</i>	2		N	
1.4.7	<i>Prever funcionalidade específica para consultar histórico de entrega alternativa por unidade consumidora.</i>	3		N	

1.4.8	<i>Prever a funcionalidade para transferência em lotes de faturas de unidades consumidoras de um agente entregador (agente destinatário) para outro agente, através de aplicação específica.</i>	2		N	
1.4.9	<i>Prever relatórios que permitam gerenciar as unidades consumidoras vinculadas aos respectivos agentes entregadores de forma on-line.</i>	2		N	
1.4.10	<i>Prever sistema de rastreabilidade que permita identificar qual usuário realizou alteração cadastral de entrega alternativa, em qual data e horário.</i>	2		N	
1.4.11	<i>Prever consultas aos agentes entregadores de faturas, por município e bairro. Essa consulta deverá ser de rápido e fácil execução pelo atendimento.</i>	3		N	
1.4.12	<i>Prever aplicações específicas para cadastramento, exclusão, alteração, consulta das diversas formas de entrega alternativa da fatura, que são: A) em outra unidade consumidora; B) em agente entregador de faturas (domicílio digital, através de lista de valores por município da unidade consumidora); C) por e-mail; D) por SMS; E) em caixa Postal; F) em outro endereço não vinculado a unidade consumidora (exemplo: cadastro de entrega alternativa em endereço que esteja fora da área de concessão da Copel ou endereço não atendido pela Copel).</i>	2		S	
1.4.13	<i>Prever funcionalidade para isenção de taxa de entrega alternativa por unidade consumidora, quando necessário.</i>	1		N	
1.4.14	<i>Prever funcionalidade para exclusão da taxa de entrega alternativa, cobrada indevidamente, quando necessário.</i>	2		N	

1.4.15	<i>Prever funcionalidade para consulta, cadastro e alteração do valor da taxa de entrega alternativa.</i>	3		N	
1.5- Conformidade dos níveis de tensão					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.5.1	<i>O Processo de Conformidade de Níveis de Tensão deve ser constituído de três subsistemas: a) Reclamação de tensão inadequada; b) Medição Amostral c) Iniciativa Copel</i>	3		N	
1.5.2	<i>Reclamação de tensão em regime permanente: deve ser gerado um protocolo para cada reclamação, tanto para medição eventual quanto para consumidor com medição permanente da qualidade de energia. (* somente eventual.</i>	2		N	
1.5.3	<i>Medições Amostrais: deve abranger as medições únicas, realizadas com medidor temporário e as medições oriundas de medidores com medição permanente da qualidade de energia. O Sistema deve prever a importação dos róis de unidades consumidoras sorteadas pela ANEEL. (* somente medições únicas</i>	1		N	
1.5.4	<i>Medições por Iniciativa Copel: deve ter estrutura similar ao subsistema de medição por reclamação, sem entretanto gerar compensações para o titular da unidade consumidora em caso de constatação de atendimento em nível de tensão inadequado</i>	1		N	

1.5.5	<i>O tratamento quanto aos prazos, avaliação do resultado, cálculo inicial e continuado de compensações e armazenamento das informações para Reclamações e Medições Amostrais deve ser aderente às disposições regulatórias da ANEEL, em especial as do Módulo 8 do PRODIST.</i>	1		N	
1.5.6	<i>Todos os subsistemas devem receber dados oriundos tanto de medições temporárias quanto de medições permanentes da qualidade de energia. Reclamação de tensão inadequada em regime permanente: deve ser gerado um protocolo para cada reclamação, tanto para medição eventual quanto para consumidor com medição permanente da qualidade de energia. (*) somente eventual</i>	2		N	
1.5.7	<i>Todos os subsistemas devem ter rotinas de mediação para reconhecer, adequar dados de medição oriundos de diferentes medidores/fabricantes. (*) somente eventual.</i>	2		N	
1.5.8	<i>A solução deverá dispor da facilidade de atribuição de textos padronizados (templates) mesclados com variáveis para a geração de correspondências a serem enviadas ao solicitante conforme o resultado das medições ou ainda para comunicações prevista pelo órgão regulador Tais textos padronizados deverão ser editáveis e, devendo também ser disponibilizada a lista de variáveis para a sua composição (nome, endereço, data do cadastro, data de início e fim de medição e outras).</i>	2		N	
1.5.9	<i>Para as situações previstas, a Solução deverá formatar os anexos à correspondência a ser enviada ao consumidor (limites, valores medidos, gráficos, histogramas, etc.).</i>	2		N	

1.5.10	Meios de comunicação com o solicitante: a) Deverá existir uma tabela, editável, dos meios de comunicação oferecidos pela Empresa; b) Para cada processo deverá ser obrigatoriamente escolhido, no momento do cadastro, o meio comunicação de preferência do solicitante.	2		N	
1.5.11	O meio de comunicação Correio Eletrônico (e-mail), deverá permitir o envio de correspondência com teor padronizado diretamente no Sistema, sem exigir que o teor da correspondência tenha que ser anexado ao e-mail.	1		N	
1.5.12	As correspondências enviadas por Correio Eletrônico (e-mail) deverão dispor de rastreamento da entrega e, preferencialmente também da leitura .	1		N	
1.5.13	As compensações geradas devem ser apresentadas por mês civil, inicialmente em aberto, devendo ser previsto a liberação para lançamento em fatura por usuário qualificado por perfil.	2		N	
1.5.14	Permitir o cancelamento e também a inserção de unidades consumidoras no ambiente de tratamento das compensações.	1		N	
1.5.15	O tratamento das compensações total, parcial, saldos após duas faturas, dever ser apresentado por unidade consumidora em relatório específico.	1		N	
1.5.16	Os prazos, onde previstos, devem ser parametrizáveis por usuário qualificado por perfil.	2		N	
1.5.17	Interação com outras aplicações: visando a realização de adequações para restabelece a tensão adequada, o Sistema deve prever a interação com outras aplicações (manutenção, planejamento, serviços, obras) (*) obras.	1		N	

1.5.18	Os subsistemas deve prever a gestão da instalação e retirada de medidores temporários ou a busca de medições oriundas de sistemas de medição permanente da qualidade onde for pertinente. (*) para medidores temporários.	2		N	
1.5.19	Prever a geração periódica (mensal) referente às compensações no formato previsto pelo órgão regulador (Analítico e Sintético)	2		N	
1.5.20	Prover relatórios estatísticos periódicos segregados para cada um dos tipos de subprocessos, referentes a total de protocolos gerados, concluídos, respostas dentro e fora do prazo, unidades consumidoras com nível de tensão inadequado, adequações concluídas e o tempo decorrido para a regularização do atendimento.	1		N	
1.5.21	Prover suporte ao tratamento de reclamações de qualidade de energia conforme Módulo 8 do PRODIST da ANEEL	1		N	
1.5.22	Os subsistemas devem prever a gestão da instalação e retirada dos qualímetros conforme periodicidade prevista no módulo 8 do PRODIST da ANEEL	1		N	
1.6 – Ressarcimento de Danos Elétricos					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.6.1	O sistema deverá gerar/cadastrar as solicitações de Ressarcimentos de Danos, efetuando integração de todas as funcionalidades ou prover essas mesmas funções no novo sistema, de acordo com as regras estabelecidas na Resolução Aneel vigente, provendo inclusive integração com o sistema de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, ou outro disponível)	1		N	N

1.6.2	A Ordem de serviço gerada deve ser visualizada no novo sistema.	3		S	N
1.6.3	Prover integração com sistemas de distribuição de serviços de campo (WFM, SOD, ADMS, SAP, ou outro disponível), bem como a integração com sistemas de redes elétricas inteligentes (MDM, Smart Grid ou outro disponível) para que os dados de conclusão do serviço de campo como a(s) leitura(s) do(s) equipamento(s) de medição, bem como a instalação, retirada ou substituição desses equipamentos ou de outros materiais, além de dados das equipes de campo, dentre outros, específicos de cada serviço, quando recebidos pelo sistema proposto, sejam utilizados para a conclusão das ordens de serviço.	1		N	N
1.6.4	Os prazos de cada etapa (vistoria do equipamento, resposta da solicitação, pagamento), do processo ressarcimento de Danos, estão estabelecidos, na Resolução Aneel vigente. e o novo sistema deve controlar o tempo limite desses prazos, para pagamento de possíveis transgressões.	3		S	N
1.6.5	Gerar protocolo vinculado ao cliente único, quando houver solicitação de ressarcimento de danos, com registro no cadastro da UC onde se constatou o evento. Possibilitar acompanhamento do processo através de Workflow para repasse de informações ao cliente.	3		N	N
1.7 – Troca de Titularidade					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.7.1	Possuir funcionalidade que permita efetuar a troca de titularidade da unidade consumidora, referente as solicitações oriundas de qualquer canal de atendimento.	3		S	
1.7.2	Possibilitar o cadastro de informações referentes ao solicitante	3		N	

	<i>do serviço (nome, telefone, CPF, RG, e-mail, etc.)</i>				
1.7.3	<i>Possibilitar a verificação de todos os vínculos cadastrados na unidade consumidora em que está sendo efetuada a troca de titularidade. Permitir a parametrização de quais vínculos existentes deverão ser encerrados durante a geração da troca de titularidade e quais serão exibidos possibilitando a confirmação ou alteração (ex: cadastro e entrega alternativa).</i>	2		N	
1.7.4	<i>Prover a comparação entre a data da última leitura efetuada na unidade consumidora e a data da ocupação informada na troca de titularidade, de modo que, se a data de ocupação informada for posterior a data da última leitura, o sistema deverá gerar uma fatura de consumo final para o consumidor atual, conforme regras definidas pelo faturamento.</i>	1		N	
1.7.5	<i>Prover funcionalidade que permita verificar os débitos do cliente que está solicitando o serviço e os débitos da unidade consumidora, os débitos deverão ser exibidos separadamente, de forma que possa ser identificado quais são os débitos do cliente, os débitos da unidade consumidora e quais são os clientes vinculados aos débitos da unidade consumidora.</i>	2		N	
1.7.6	<i>Possibilitar funcionalidade que permita parametrizar se o serviço será bloqueado se houver débitos do cliente e/ou da unidade consumidora vencidos e/ou a vencer. Para essa funcionalidade deverão se considerados apenas os débitos do cliente atual vinculado à unidade consumidora.</i>	2		N	
1.7.7	<i>Prover funcionalidade que permita parametrizar se em caso de débitos na unidade consumidora, a solicitação de troca de titularidade será enviada, via workflow, para outra área.</i>	1		N	

1.7.8	<i>Exibir a classe de consumo cadastrada na unidade consumidora durante a geração da troca de titularidade e disponibilizar campo para preenchimento da nova classe de consumo. Comparar as duas classes informadas e possibilitar a parametrização das situações em que a solicitação será enviada para outra área concluir, via workflow.</i>	1		N	
1.7.9	<i>Prover a verificação se há na unidade consumidora solicitação de pedido de ligação e de desligamento em andamento. Possibilitar a parametrização da geração ou não da troca de titularidade nessas situações.</i>	2		N	
1.7.10	<i>Verificar a situação da unidade consumidora, quando estiver cortada o sistema deverá alterar a solicitação para pedido de ligação ou solicitação de desligamento, a critério do usuário.</i>	2		N	
1.7.11	<i>Prover funcionalidade que gere o contrato de adesão e uma carta de boas-vindas durante a geração da troca de titularidade e do pedido de ligação, com possibilidade de envio por e-mail, por correspondência ou impressão imediata, possibilitar a edição do template do contrato e da carta.</i>	1		N	
1.7.12	<i>Possibilitar habilitar a exibição de mensagem em qualquer ação do processo de troca de titularidade, os textos e as regras do mensagem deverão ser habilitados para edição.</i>	1		N	
1.7.13	<i>Nos casos em que o sistema não permitir emitir a fatura de consumo final (faturamento está em espelho, etc.), o sistema deverá abrir tela para o atendente informar a data de ocupação e a leitura do medidor (essas informações não serão consistidas, servirão apenas para registro).</i>	1		N	
1.7.14	<i>Sempre que não for possível efetuar a troca de titularidade de imediato, por alguma regra do sistema, e esta solicitação for enviada para outra área concluir, deverão ser abertos os campos para inserir as informações necessárias para a outra área que irá concluir o serviço (data de ocupação, leitura do</i>	1		N	

	<i>medidor, classe de consumo, etc.).</i>				
1.8 – Cadastro					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.8.1	<i>Prover e manter cadastro de clientes com os dados necessários para atendimento a todas as funções de um sistema de consumidores integrado, conforme legislação do setor elétrico federal e estadual vigentes. O sistema deve possibilitar o cadastramento de qualquer cliente que mantenha relações comerciais com a Copel, seja cliente consumidor, prestador de serviço, arrecadador, etc. O sistema deve possibilitar o cadastramento dos dados pessoais do cliente, documentos e canais de contatos.</i>	3		S	
1.8.2	<i>Possibilitar o cadastro do representante legal para os consumidores cadastrados como pessoa jurídica.</i>	2		N	
1.8.3	<i>Possibilitar o cadastro do cônjuge para consumidores pessoa física.</i>	3		N	
1.8.4	<i>Possibilitar a classificação e identificação de vários tipos de cliente, por exemplo: indígena, administrativo, quilombola, empregado próprio, etc.</i>	1		N	
1.8.5	<i>Possibilitar o cadastro dos endereços vinculados ao cliente e a unidade consumidora. Vincular esses endereços a sua finalidade, ex: entrega de fatura.</i>	2		N	
1.8.6	<i>Garantir a unicidade do cliente no cadastro (conceito de cliente único - um único número de cliente para a empresa com vários CNPJs, mesma raiz - filial).</i>	2		N	
1.8.7	<i>Vincular o cliente único às suas respectivas unidades consumidoras.</i>	2		N	

1.8.8	<i>Identificar os consumidores atendidos em AT e faturados em BT e outras situações similares e que necessitem diferenciação da opção tarifária.</i>	2		N	
1.8.9	<i>Possibilitar o pré-cadastro de cliente e de unidade consumidora sem efetivação em um primeiro momento, de forma que a confirmação dos dados possa ser realizada em evento subsequente, controlado por workflow e integrando-se com outras funções do próprio sistema.</i>	1		N	
1.8.10	<i>Demonstrar todos os vínculos que um cliente e unidade consumidora possuem, demonstrando a situação atual de cada vínculo e permitindo consulta ao detalhamento do vínculo selecionado. Exemplos: contratos, débitos, benefícios, isenções, restrições de serviços (técnicas e comerciais), solicitações, reclamações, ordens de serviço, equipamentos de medição, regras de faturamento, perdas, tipo de medição, etc.</i>	2		N	
1.8.11	<i>Possibilitar a consulta a cliente por diversos argumentos de pesquisa, tais como: nome do cliente, primeiro nome e último nome do cliente, partes do nome do cliente, nome do cliente e nome da mãe do cliente combinados, nome do cliente e data de nascimento, identificação do cliente na COPEL, identificação da UC, documentos de identificação, endereço, atividade, classe etc. Possibilitar a pesquisa cruzada com dados cadastrais do cliente, do cliente e da UC, etc.</i>	3		N	
1.8.12	<i>Relacionar, na tela de atendimento, os dados das unidades consumidoras com pendência (ligadas, suspensas, desligadas e/ou sem vínculo) e das respectivas pendências, indicando o mês/ano da fatura, o motivo da emissão (tipo de débito), o valor (com e sem acréscimos), a data de vencimento e a quantidade de dias em atraso.</i>	2		N	

1.8.13	<i>Manter cadastro de unidade consumidora com os dados necessários para atendimento a todas as funções de um sistema de consumidores integrado, conforme legislação do setor elétrico federal e estadual vigentes. Ex.: localização, tipo de construção, endereço da entrada de serviço, localização urbana/rural, classificação, tensão fornecimento, fases de fornecimento, fase da rede, dados da classificação da UC, dados técnicos, dados de faturamento, etc.</i>	2		N	
1.8.14	<i>Possibilitar o cadastro de dados de contato da unidade consumidora, ex: telefone, e-mail, etc. Possibilitar o cadastro do CNPJ e Inscrição Estadual da Unidade Consumidora para consumidor pessoa jurídica. O telefone e e-mail da UC devem ser exibidos na tela inicial. Os dados cadastrais da unidade consumidora devem ser excluídos quando houver alteração do consumidor responsável pela unidade.</i>	3		N	
1.8.15	<i>Possibilitar a caracterização de clientes e unidades consumidoras de acordo com critérios definidos pela distribuidora, legislação federal e estadual, garantindo o significado de forma única e exclusiva. Ex.: clientes Autoridade, clientes VIP, usuário de equipamento sobrelvida, etc. Possibilitar a criação de outros tipos de características, a critério da distribuidora, vinculados ao cliente ou à unidade consumidora.</i>	2		N	
1.8.16	<i>Criar campos para marcar autorizações, na unidade consumidora e no cliente, referente envio de e-mail e SMS..</i>	3		N	
1.8.17	<i>Manter tabelas e dados cadastrais de país, estado, município, localidade, bairro, logradouro, CEP, rota de leitura, divisão urbana, regiões de serviços e recodificações de unidade consumidora, dentre outras, necessários para estabelecer os vínculos para as funções de faturamento, arrecadação, cobrança, serviços e atendimento aos consumidores e informações gerenciais, associados a Clientes, Unidades</i>	2		N	

	<i>Consumidoras e Consumidores. O cadastro de logradouros e CEPs deve estar aderente ao adotado pelos Correios do Brasil.</i>				
1.8.18	<i>Possibilitar a parametrização das informações referentes a UC e ao cliente que deverão ser exibidas na tela inicial de atendimento.</i>	2		N	
1.8.19	<i>Disponibilizar a parametrização de quais informações relacionadas a unidade consumidora deverão ser excluídas quando houver alteração do responsável pela unidade consumidora.</i>	2		N	
1.9 – Classificação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.9.1	<i>Prover a criação de uma tabela contendo classes e subclasses de consumo, de acordo com a Resolução Aneel 414/2010 e a tabela CONCLA - IBGE.</i>	1		N	
1.9.2	<i>Possibilitar a classificação das unidades consumidoras, conforme classes e subclasses existentes na tabela, essa classificação poderá ser efetuada de imediato ou enviada para outra área analisar, via workflow. Disponibilizar a parametrização para envio ou não para outra área.</i>	1		N	
1.9.3	<i>Prover a geração de mensagem na fatura informando a alteração de classe de consumo, conforme regras previstas na Resolução Aneel 414/2010. A mensagem deverá estar disponível para edição a qualquer tempo.</i>	2		N	
1.9.4	<i>Possibilitar a geração de uma visita técnica nas solicitações de classificação da unidade consumidora.</i>	1		N	
1.9.5	<i>Possibilitar marcações nas subclasses de consumo, ex: VIP, Sazonal, etc</i>	1		N	

1.9.6	Disponibilizar no cadastro da unidade consumidora campo contendo a data da última atualização/alteração de classe de consumo efetuada.	1		N	
1.9.7	Disponibilizar no cadastro da unidade consumidora campo para informar o número do cadastro de produtor rural. Esta informação deverá ser excluída quando houver alteração do cliente responsável pela unidade consumidora.	1		N	
1.10 – Contrato de Adesão					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.10.1	Possibilitar a criação de templates referentes ao contrato de adesão e de carta de boas-vindas, estes serão gerados durante a solicitação de serviços. Poderá ser impressa segunda via dos mesmos. Disponibilizar envio por e-mail, por correspondência ou impressão imediata.	2		N	
1.10.2	Possibilitar a criação de um template do contrato de adesão para Órgãos submetidos a lei de Licitações e Contratos, conforme previsto na Resolução Aneel 414/2020, de modo que alguns campos do contrato possam ser preenchidos no momento da impressão.	1		N	
1.11 – Padronização da Instalação de Entrada e Alteração de Carga					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

1.11.1	<i>Prever a solicitação de padronização das instalações de entrada do serviço de fornecimento de energia elétrica da unidade consumidora, contendo, basicamente, uma ordem de serviço para a vistoria e outra para a conexão das instalações à rede de distribuição. Acrescidas das ordens de serviço específicas das etapas de execução de obras na rede de distribuição, quando necessárias, e de uma ordem de serviço para a desativação da unidade consumidora, também, quando necessária.</i>	2		S	
1.11.2	<i>Prever, nos scripts das solicitações de padronização das instalações de entrada e de alteração de carga, a parametrização de tipos específicos de conclusão da ordem de serviço de vistoria (com aprovação da instalação, com reprova da instalação, com impedimento à execução, com necessidade de extensão de rede, com aprovação da instalação e conexão à rede, etc.), cada qual com seu fluxo específico, e da conclusão da ordem de serviço de conexão à rede (com conexão à rede, com impedimento à execução do serviço), cada qual, também, com seu fluxo específico.</i>	2		S	

1.11.3	<i>Prever, nos scripts das solicitações de ligação, padronização das instalações de entrada e de alteração de carga, a possibilidade de seleção de unidades consumidoras cadastradas para o mesmo endereço, que estejam conectadas no mesmo poste da rede, quaisquer que sejam as situações das unidades consumidoras (ligadas, suspensas ou desligadas), a fim de gerar: para a unidade consumidora que está solicitando o serviço, uma ordem de serviço para a sua desativação; para unidades consumidoras agrupadas ligadas, uma ordem de serviço para a sua desativação e outra para a sua reativação; para unidades consumidoras agrupadas suspensas ou desligadas, uma ordem de serviço para a retirada de materiais. As ordens de serviço de desativação, de retirada de materiais, de reativação e de vistoria, quando programadas, devem ser geradas todas ao mesmo tempo, com suas respectivas datas de programação, e, quando não programadas, devem ser geradas primeiro, somente as de desativação e retirada de materiais e, na conclusão destas, devem ser geradas as de reativação e de vistoria.</i>	1		N	
111.4	<i>Prever nas solicitações de ligação, padronização das instalações de entrada e de alteração de carga, a integração com o sistema SAP, para gestão da obra necessária, a partir da geração da ordem de serviço de elaboração do orçamento, e deve providenciar a geração de todas as ordens de serviço (desativação, retirada de materiais, reativação e vistoria) especificadas na abertura da solicitação, quando ocorrer obra na rede de distribuição para atendê-la, nas conclusões das ordens de serviço da etapa de execução das obras, sempre que for pertinente, ou seja, na conclusão da obra, quando executada pela distribuidora, ou na conclusão das ordens de serviço de vistoria de obra (comissionamento), quando executada por empresa contratada pelo cliente, seja a</i>	1		N	

	<p><i>conclusão via integração ou diretamente no sistema ora proposto. Quando, na abertura da solicitação, forem programadas ordens de serviço de desativação, retirada de materiais, reativação e vistoria da instalação, e for necessária obra, após a sua conclusão, as ordens de serviço de desativação e retirada de materiais devem ser geradas com data de programação iguais ao dia útil subsequente ao da conclusão da obra, no mesmo horário determinado anteriormente, e as ordens de serviço de reativação e vistoria da instalação devem ser geradas com o mesmo intervalo entre desativações e reativações programado anteriormente. Quando, na abertura da solicitação, as ordens de serviço de desativação, retirada de materiais, reativação e vistoria da instalação não forem programadas e for necessária obra, após a sua conclusão, as ordens de serviço de desativação e retirada de materiais devem ser geradas com data de programação igual ao dia útil subsequente ao da conclusão da obra e, na conclusão destas, devem ser geradas as ordens de serviço de reativação e vistoria da instalação, conforme pertinência.</i></p>				
1.11.5	<p><i>Prever, nos scripts das solicitações de ligação, padronização das instalações de entrada e de alteração de carga, a possibilidade de opção pela modalidade tarifária branca, com verificação do atendimento aos critérios para a adesão, conforme legislação vigente, registro da opção do cliente com uma ordem de serviço específica, que já nasça concluída e que, no atendimento ao serviço de campo, permita a instalação de medidor compatível, apenas.</i></p>	1		N	
1.12 – Qualidade do Atendimento Comercial					

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.12.1	<i>Prever o encerramento da contabilização mensal de ordens de serviço em uma determinada data, parametrizável, do mês subsequente, possibilitando, até esta data, a edição de dados de conclusão das ordens de serviço do período, com informação obrigatória de justificativa, restrita a determinado usuário, por perfil funcional. A possibilidade de edição de dados da conclusão das ordens de serviço deve ser parametrizável e restrito aos campos genéricos como: data e horário de conclusão, tipo de conclusão, data e horário de abertura da solicitação, etc.</i>	2		N	
1.12.2	<i>Prever a possibilidade de, em qualquer tempo, o usuário extrair relatórios sobre a situação das ordens de serviço quanto à transgressão de prazos regulados, conforme a lista do Anexo III da ReN 414/2010. Estes relatórios devem ser sintéticos, trazendo, para cada tipo de serviço listado no referido Anexo III e estratificados por município, dados de quantidade de serviços solicitados, quantidade de serviços executados fora do prazo, tempo médio de execução, prazo regulatório, etc.</i>	1		N	

1.12.3	<p><i>Prever o processo de indenização ao consumidor por transgressão de prazo regulatório em duas etapas, a partir do encerramento da contabilização mensal das ordens de serviço, sendo: a primeira, na conclusão do primeiro mês subsequente, com os dados da constatação da transgressão e o cálculo do valor a ser pago ao consumidor, a título de compensação indenizatória, conforme a fórmula determinada no Art. 151 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010, mas com possibilidade de edição e / ou avaliação da validade do processo, permitindo inativá-lo, se for o caso; e, a segunda, na conclusão do segundo mês subsequente, do simples processamento do pagamento, com a geração de um valor a ser incluso no faturamento subsequente. Esta segunda etapa deve gerar um relatório sintético, no formato XML, trazendo, para cada tipo de serviço listado no Anexo III da Resolução Normativa ANEEL 414/2010 e estratificados por município, dados de quantidade de serviços solicitados, quantidade de serviços executados fora do prazo, tempo médio de execução, prazo regulatório, etc.</i></p>	1		N	
1.12.4	<p><i>Possibilitar a parametrização completa, pelo usuário, de novas ordens de serviços aos tipos de serviço previstos no Anexo III da Resolução Normativa ANEEL 414/2010, habilitando-as a participarem do processo de verificação de atendimento aos prazos regulatórios e pagamento de indenização compensatória pela transgressão destes, se for o caso.</i></p>	1		N	

1.12.5	<i>Prever a possibilidade de, nos casos de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, criar um processo de pagamento de indenização por suspensão indevida de fornecimento, conforme o cálculo descrito no Art. 152, vinculado à ordem de serviço de religação da unidade consumidora, específica para suspensão indevida, conforme § 1º do Art. 176, cujo prazo também deve ser verificado quanto ao seu cumprimento para possível pagamento de indenização por sua transgressão, conforme o cálculo descrito no Art. 151, devendo, o sistema, gerar o crédito de apenas um dos valores calculados, aquele que for mais vantajoso para o consumidor, conforme o § 1º do Art. 152. (Todos os artigos citados neste requisito são da Resolução Normativa ANEEL 414/2010).</i>	1		N	
1.12.6	<i>Prever a parametrização, na relação entre Ordens de Serviço e motivos de impedimento à sua execução, da possibilidade de marcar, para determinado motivo de impedimento considerado de culpa exclusiva do consumidor, para não gerar processo de pagamento de compensação indenizatória nos casos de transgressão de prazo regulatório, ainda que a infração conste no relatório mensal a ser enviado à ANEEL, conforme prevê o Inciso VI, do Art. 153, da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.</i>			N	
1.13 – Multa por atraso no pagamento de faturas					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

1.13.1	<i>Prever que a fatura de Energia Elétrica paga após o vencimento ensejará a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o seu valor total, excluindo-se as multas e juros de períodos anteriores, valores relativos à contribuições ou doações de interesse social e Contribuição para Custeio do Serviço de Iluminação Pública - CIP/COSIP, as quais se sujeitam às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos em legislações específicas.</i>	3		N	
1.13.2	<i>Prever que havendo disposições contratuais pactuadas entre a distribuidora e consumidor estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, estando a multa por atraso limitada a 2% (dois por cento) do valor da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, conforme estabelece o Art. 126 da resolução Aneel vigente.</i>	3		N	
1.13.3	<i>Prever que para unidades consumidoras ligadas, a multa por atraso no pagamento deverá ser lançada no faturamento subsequente à arrecadação da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica paga após o vencimento.</i>	3		N	
1.13.4	<i>Prever que as multas para unidades consumidoras desligadas serão cobradas quando os débitos forem quitados espontaneamente pelo consumidor inadimplente ou por ações de cobrança da Copel. A multa será lançada em documento de cobrança emitido junto com a segunda via da fatura, caso o consumidor pague com a Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica original a multa ficará em lançamento futuro.</i>	3		N	
1.13.5	<i>Prever que o valor da multa será lançado na Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica com a seguinte denominação: "MULTA POR ATRASO NO PAGAMENTO".</i>	3		N	
1.13.6	<i>Prever que deve haver possibilidade de lançamento manual para dispensa da cobrança do valor da multa, para casos específicos.</i>	3		N	

1.13.7	<i>A multa de 2% decorrente do atraso no pagamento de Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica referente a parcelamento será emitida automaticamente pelo sistema e incluída na Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica do faturamento subsequente à arrecadação da parcela em atraso, para os casos em que a unida consumidora esteja ligada.</i>	3		N	
1.13.8	<i>Permitir que haja uma parametrização do percentual da multa, mantendo-se o valor inicialmente em 2%.</i>	2		N	
1.13.9	<i>Quando da geração de faturamento final, a cobrança(s) de multa(s) por atraso(s) de pagamento(s) anterior(es) na situação de lançamento futuro – o sistema deve automaticamente a(s) incluir na respectiva fatura.</i>	3		N	
1.14 – Reaviso de Vencimento					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.14.1	<i>Possibilitar cadastrar e parametrizar as regras que definem a emissão de reaviso de vencimento, definindo quando deve ser emitida. Com base nestas regras, identificar pendências e emitir os respectivos documentos respeitando o cronograma de faturamento ou de acordo com a necessidade. A emissão pode ser feita em lotes ou individualmente e a entrega por e-mail, com entrega rastreável, e/ou na fatura.</i>	3		S	
1.14.2	<i>Deve ser possível selecionar débitos a partir de filtros como etapa(lote) de faturamento, grupo de tensão e de faturamento, classe de consumo, idade e valor do débito, região, tipo de localização, quantidade de reavisos, tipos de clientes VIPs, faturamento agrupado.</i>	2		N	
1.14.3	<i>Permitir o cancelamento de reavisos (individual e em massa).</i>	1		N	

1.14.4	Consulta dos reavisos, com as informações das faturas reavisadas e data estimada de corte.	3		S	
1.14.5	Possibilitar cadastrar a geração automática do reaviso de vencimento, replicável aos meses futuros, junto às demais etapas (lotes) do faturamento, e também geração online e em background (jobs).	2		N	
1.14.6	Possibilitar cadastrar e alterar o texto a ser incluído no reaviso, podendo ser diferenciado para aqueles incluídos nas faturas impressas em campo pelo leitorista, pelo sistema comercial e por e-mail. Permitir incluir variáveis neste texto, como o nome do cliente, as faturas que estão sendo reavisadas, com valor, vencimento e código de pagamento, o número e endereço da unidade consumidora e data estimada do corte.	2		N	
1.14.7	Empregar a data real de entrega da fatura com o reaviso para o cálculo da data do corte (suspensão do serviço).	3		N	
1.14.8	No momento da impressão da fatura, realizar nova checagem dos débitos constantes no reaviso para incluí-lo ou não na fatura.	2		N	
1.14.9	Disponibilizar opção para reavisar a fatura apenas uma vez ou a cada rotina de faturamento até que a fatura esteja dando condições ao corte.	2		N	
1.15 – Corte por Inadimplência					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

1.15.1	<i>Permitir a geração de serviços de suspensão do fornecimento por inadimplência, após o prazo do reaviso de vencimento e dentro das regras da ReN 414/2020, a partir de filtros para seleção das unidades consumidoras, como etapa (lote) de faturamento, grupo de tensão e de faturamento, classe de consumo, idade e valor do débito, número de faturas em atraso, região, tipo de localização, quantidade de serviços máxima, tipos de clientes VIPs, conceito do cliente (scoring), faturamento agrupado, situação da unidade consumidora (ligada, corte recente, desligada, etc.). Deve haver também a possibilidade de importar arquivo com lista de unidades consumidora previamente definidas.</i>	3		S	
1.15.2	<i>Possibilitar a geração de cortes remotos para unidades consumidoras com medidor inteligente (relé de corte), bem como seu encaminhamento para o sistema responsável pela execução. Em caso de falha, após um período de tempo e tentativas a serem parametrizáveis, o serviço deve ser concluído como não executado.</i>	2		N	
1.15.3	<i>Permitir fazer simulações da geração do corte, conforme os filtros disponíveis para a geração, para identificar a quantidade de serviços disponíveis para cada região.</i>	1		N	
1.15.4	<i>Permitir definir, no momento da geração do serviço, a forma como cada unidade consumidora deverá ser suspensa em campo.</i>	2		N	
1.15.5	<i>Permitir a geração de corte para execução pelo eletricitista e também pelo leiturista. Neste último caso, deve ser enviado juntamente aos dados de leitura para o sistema de leitura, que deverá alertar a existência do serviço em determinada unidade consumidora e permitir sua conclusão com os dados necessários.</i>	2		N	

1.15.6	<i>Permitir que o corte seja gerado de forma online ou em background, com programação de dia e horário, bem como os usuários/perfis que poderão fazer a geração.</i>	2		N	
1.15.7	<i>Permitir, com restrição de acesso, a geração de corte além dos 90 dias do vencimento da fatura, para atender às situações excepcionais, mesmo com a parametrização relacionada ao item 1.15.1.</i>	1		N	
1.15.8	<i>Possibilitar o bloqueio da geração de corte em feriados nacionais, estaduais ou municipais, e vésperas destes feriados.</i>	2		N	
1.15.9	<i>Prover a geração de mensagem customizável na fatura informando a possibilidade da suspensão após o reaviso, conforme regras previstas na Resolução Aneel 414/2010.</i>	2		N	
1.15.10	<i>Permitir a consulta da data prevista para o corte, bem como os cortes existentes para a unidade consumidora, com a informação do reaviso e faturas que o motivaram, data, hora, forma de conclusão do corte, leitura registrada e data de pagamento.</i>	2		N	
1.15.11	<i>Possibilitar integração com o sistema de campo a fim de atualizar os dados da execução do serviço, tais como data, hora, equipe responsável, leitura, observação, código de impedimento e forma de execução e outras observações. Estas informações devem ser visíveis e refletir em todos os demais processos relacionados.</i>	1		N	
1.15.12	<i>Em caso de corte indevido, deverá calcular a indenização ao cliente, conforme Resolução Aneel 414/2010.</i>	1		N	
1.15.13	<i>Concluir automaticamente os serviços de corte abertos que tiverem as respectivas faturas arrecadadas.</i>	1		N	

1.15.14	Disponibilizar formas de controle e verificação da efetividade do corte, através de relatórios sintéticos e analíticos com informações das faturas arrecadadas, quantidade de autorreligações, quantidade de cortes concluídos com cada tipo de conclusão e com impedimentos, por região, tipo de clientes e datas.	1		N	
1.16 – Bloqueio de Faturas					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.16.1	Permitir o bloqueio de faturas ou de unidades consumidoras, para que não entrem nos processos de reaviso, corte e demais ações de cobrança. Permitir a criação, exclusão e definição dos códigos/motivos de bloqueios, com definição da área habilitada a efetivar o bloqueio, prazo máximo de bloqueio e prazo de desbloqueio para cada, que, quando atingido, deve liberar a fatura ou unidade automaticamente.	1		N	
1.16.2	Permitir informar quais motivos terão o prazo de bloqueio descontado do período liberado para o corte, conforme Resolução Aneel 414/2020.	1		N	
1.16.3	Permitir o bloqueio/desbloqueio individual ou massivo, com restrição de acesso em cada caso e geração de serviço na unidade.	1		N	
1.16.4	Disponibilizar consulta e/ou relatórios de faturas e unidades bloqueadas, com filtros como região, motivo do bloqueio, prazo de bloqueio e desbloqueio, faturas e valores.	1		N	
1.16.5	Sinalizar as faturas bloqueadas para o usuário de outras aplicações relacionadas a faturas, com consulta de motivo, data de bloqueio e desbloqueio, com opção de desbloqueio ou alteração no bloqueio existente, devendo gerar serviço para	1		N	

	<i>cada caso.</i>				
1.16.6	<i>Permitir cadastrar o bloqueio de faturas dentro de outros processos/serviços, como reclamações e religação, ou outros conforme a necessidade. Permitir vincular o motivo a ser utilizado em cada e definir, no encerramento do processo, se a fatura deve ser ou não desbloqueada.</i>	1		N	
1.17 – Religação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.17.1	<i>Permitir a parametrização para oferecimento ou não da religação de urgência, por localidade e por canal de atendimento.</i>	2		S	
1.17.2	<i>Informar a taxa de religação e o prazo de atendimento para a unidade no momento da solicitação do serviço.</i>	1		N	
1.17.3	<i>Calcular o prazo de execução da religação de acordo com a Resolução Aneel 414/2010, bem como as transgressões e valores a serem pagos ao cliente em caso de não cumprimento ou corte indevido.</i>	1		N	
1.17.4	<i>Permitir a parametrização de que tipo de débito e/ou quantidade de dias de atraso serão verificados para gerar ou não a religação em cada canal de atendimento.</i>	2		N	
1.17.5	<i>Registrar informações sobre quem efetuou a solicitação de serviço, tais como: nome, número de telefone, e-mail e relação de parentesco (ou outra) com o titular da unidade consumidora.</i>	2		N	
1.17.6	<i>Permitir diferenciar o motivo da religação (solicitação Aneel, judicial, corte indevido, em função de irregularidade técnica,</i>	1		N	

	<i>normal ou de urgência) através de serviços diferenciados.</i>				
1.17.7	<i>Permitir programar a religação para data e hora futura, sendo que, se cair em finais de semana e feriados, deve informar esta condição e solicitar a postergação para o primeiro dia útil subsequente.</i>	2		N	
1.17.8	<i>Na situação em que a religação é solicitada fora de horário comercial (parametrizável), finais de semana e feriados, deverá sinalizar para o atendente e permitir a programação para o próximo dia útil. Nos canais de autoatendimento, deverá informar o consumidor (usuário) e fazer a programação automaticamente.</i>	1		N	
1.17.9	<i>Prover funcionalidade para definir que tipo de religação e formas de conclusão promoverão reativação automática após impedimento de execução em campo.</i>	1		N	
1.17.10	<i>Prover funcionalidade para envio de SMS em caso de geração automática da religação e na situação de impedimento para a realização do serviço em campo.</i>	1		N	
1.17.11	<i>Permitir a cobrança da taxa de visita técnica, automaticamente na próxima fatura, quando o serviço não puder ser executado por culpa do consumidor.</i>	1		N	
1.17.12	<i>Prover a cobrança da taxa de religação (normal, urgência e disjuntor), automaticamente na próxima fatura.</i>	1		N	
1.17.13	<i>Permitir a não cobrança de taxa de religação em caso de corte indevido, ou determinação judicial/Aneel.</i>	1		N	
1.17.14	<i>Possibilitar a sinalização no cadastro de clientes que informaram incorretamente ou erroneamente sobre o pagamento ao solicitar a religação, com opção de parametrizar as regras para se enquadrar nesta condição. Nestas situações, deverá ser parametrizável a possibilidade de geração de</i>	1		N	

	<i>relição em cada canal de atendimento.</i>				
1.17.15	<i>Possibilitar a geração de reiação remota para unidades consumidoras com medidor inteligente (relé de corte), bem como seu encaminhamento para o sistema responsável pela execução. Em caso de falha, após um período de tempo e tentativas a serem parametrizáveis, o serviço deve ser enviado para execução em campo.</i>	1		N	
1.17.16	<i>Prover a geração automática de reiação quando houver a arrecadação de todas as faturas vencidas da unidade consumidora, exceto se já houver o serviço gerado. Nos casos de parcelamento, a reiação deve ser gerada apenas quando houver o pagamento da entrada.</i>	2		N	
1.17.17	<i>Após a reiação por corte indevido deverá iniciar processo de análise do corte indevido via workflow para verificação do pagamento da transgressão.</i>	1		N	
1.17.18	<i>Permitir a recepção e a consulta de fotos da execução do serviço.</i>	2		S	
1.17.19	<i>Prover funcionalidade para recepcionar a leitura da reiação e identificar os casos de autorreiação.</i>	1		N	
1.18 – Ocorrências no corte e no desligamento (formas de conclusão)					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.18.1	<i>Permitir o cadastro e alteração das formas possíveis de conclusão (código e descrição) dos serviços de suspensão e desligamento, definindo quais serão empregados em que tipo de serviço, se permitirão a retirada de equipamentos e se alterarão ou não a situação da unidade para 'suspensa' ou 'desligada', bem como se exigirão o registro fotográfico.</i>	1		N	

1.18.2	<i>Permitir que algumas formas de conclusão do corte promovam o bloqueio de faturas no sistema, pelo período e motivos previamente definidos, com desbloqueio automático ao ultrapassar o prazo.</i>	1		N	
1.18.3	<i>Permitir receptionar e consultar as fotos registradas na conclusão dos serviços que exigirem esta condição.</i>	1		N	
1.18.4	<i>Permitir consultar a forma de conclusão dos cortes e desligamentos nos registros da unidade consumidora.</i>	2		N	
1.19 – Suspensão por Irregularidade Técnica					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.19.1	<i>Disponibilizar processo para suspensão do fornecimento para os casos de irregularidades técnicas, iniciando com o envio de e-mail/carta ou entrega de notificação em campo e, decorrido o prazo estabelecido neste comunicado, gerando o serviço de suspensão individual ou em massa.</i>	2		N	
1.19.2	<i>Permitir a escolha da forma de notificação (envio pelos Correios, entrega pelas agências ou e-mail) contendo integrações e prioridades. No caso dos Correios, emitir o documento no formato a ser enviado pelo ARR ou envio aos correios com integração na plataforma desta empresa. Para os e-mails, deve haver confirmação do recebimento com validade jurídica.</i>	2		N	
1.19.3	<i>Este serviço deve ser enviado para execução em campo e deve ser possível anexar arquivos no sistema.</i>	2		N	
1.19.4	<i>As unidades consumidoras que tiverem o terceiro faturamento consecutivo pela média, em função de impedimento de acesso ao medidor, receberão, junto com a fatura, uma notificação, permitindo assim a suspensão por irregularidade técnica, conforme Resolução Aneel 414/2020.</i>	1		N	

1.19.5	<i>Respeitando o prazo da notificação, as unidades consumidoras passíveis de suspensão por irregularidade técnica deverão ser apresentadas para geração do serviço em massa, com possibilidade de seleção individual.</i>	1		N	
1.19.6	<i>Todos os modelos/templates de notificação devem ser passíveis de cadastro e alteração, e, durante a emissão, deverá conter campos para inclusão de dados como o tipo de irregularidade existente na unidade, a forma de sua correção e o prazo concedido para a regularização.</i>	2		N	
1.19.7	<i>A notificação deve estar disponível para posterior consulta nos registros da unidade consumidora.</i>	1		N	
1.19.8	<i>Deverá possibilitar prorrogar o prazo dado para a regularização antes da suspensão.</i>	1		N	
1.19.9	<i>Disponibilizar formas de controle através de relatórios contendo identificação de unidades consumidoras, notificações, prazos vencidos, impedimentos, etc.</i>	1		N	
1.19.10	<i>Prover funcionalidade para controlar o prazo fornecido na notificação, ex: 15 dias, a contar do registro da data de entrega, e emitir o aviso de suspensão na sequência e, se necessário, também o serviço de suspensão.</i>	2		N	
1.19.11	<i>Permitir o bloqueio da geração da suspensão, caso não haja o registro da emissão da notificação ou em casos diversos como determinações judiciais, reclamações, entre outros.</i>	1		N	
1.19.12	<i>Deverá possibilitar a restrição das formas de conclusão/execução desta suspensão em campo, bem como o cancelamento do serviço antes da execução, sempre com o registro dos motivos.</i>	1		N	
1.20 – Auxílio Calamidade					

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.20.1	<p><i>Possuir uma aplicação para possibilitar bloquear uma ou mais atividades abaixo relacionadas, quando ocorrer auxílio calamidade:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - emissão de reaviso de vencimento; - geração de OS de corte; - envio para cobrança terceirizada; e - negativação/SPC <p><i>Obs: As áreas em situações de emergência ou de calamidade pública podem receber este auxílio mediante legislação e procedimentos específicos.</i></p>	2		S	
1.20.2	<p><i>Possibilitar cadastrar e consultar em aplicação específica:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - a abrangência do bloqueio: se foi feito em nível de empresa, regional, distrital, seccional, localidade, livro, etapa, município, aglomerado, bairro, unidade consumidora, ou cliente; - quais processos foram bloqueados: reaviso, corte, cobrança terceirizada e/ou negativação (SPC); - as datas de início e fim de vigência do benefício; - a data de inclusão do registro e o usuário responsável; - a situação do cadastro: se está ativo ou inativo; - a data de inativação e o usuário responsável. 	2		S	
1.20.3	<p><i>Permitir anexar nesta aplicação documentos que autorizam o auxílio calamidade, em casos de decretos municipais ou estaduais, etc.</i></p>	3		N	

1.20.4	<i>O benefício deixa de ser concedido em duas situações: se ultrapassada a data de fim de vigência ou se o registro for inativado antes disto. Neste último caso, o sistema deve permitir a gravação da data da inativação e o usuário responsável pela alteração.</i>	2		N	
1.20.5	<i>A solução não poderá conceder nenhum tipo de desconto ou anistia de débitos, de atualizações monetárias ou de juros de mora cobrados antes ou durante o período do benefício.</i>	2		N	
1.20.6	<i>No momento da geração de reaviso e ordem de corte, ou da seleção para cobrança terceirizada e negativação (SPC), o sistema proposto deverá, automaticamente, verificar as regras constantes nesta aplicação e, caso haja algum registro ativo e vigente, a geração ou seleção do corte, reaviso ou negativação (SPC) não deverá ocorrer para essas unidades consumidoras e/ou clientes cadastrados nesta aplicação (durante a vigência do auxílio calamidade).</i>	1		N	
1.21 – Aferição de equipamento de medição					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.21.1	<i>Prever as solicitações de aferição, pelo consumidor, pela distribuidora e pelo órgão metrológico.</i>	3		N	
1.21.2	<i>As solicitações de aferição devem ter todas as suas ordens de serviço iniciando contagem de prazo na data de abertura da solicitação.</i>	2		S	

1.21.3	<i>As ordens de serviço das solicitações de serviço, exceto aferição pelo órgão metrológico, devem ser, basicamente: uma para a substituição do(s) equipamento(s) de medição; uma ou duas (quantidade parametrizável) para recebimento do(s) equipamento(s) de medição; uma para a aferição do do(s) equipamento(s) de medição; uma para a aprovação da aferição; uma para a impressão de relatório de aferição (laudo) e carta de aferição e revisão do faturamento.</i>	1		N	
1.21.4	<i>A ordem de serviço para troca do(s) equipamento(s) de medição deve conter um campo para a informação dos números do lacre colocado no invólucro e do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), que devem ser repassados à ordem de serviço subsequentes.</i>	2		N	
1.21.5	<i>A ordem de serviço de aferição deve conter todos os campos necessários aos registros dos dados técnicos do ensaio de aferição dos equipamentos de medição, como: dados cadastrais do medidor, datas e horários de início e fim do ensaio, tensão da corrente utilizada, temperatura, leituras iniciais e finais, medidor padrão de aferição com cargas utilizadas e as medições do ensaio padrão (preenchidos automaticamente, após seleção do medidor padrão) campos para os resultados do medidor ensaiado, para indicação dos lacres encontrados, para apontamentos da situação do sistema de lacragem, do registrador e a avaliação final do medidor ensaiado, além de formulário para observações do ensaísta a respeito de cada apontamento. O processo de aferição do(s) equipamento(s) de medição deve estar em consonância com as determinações das portarias do INMETRO a respeito do assunto vigentes no momento da implantação do sistema.</i>	1		N	
1.21.6	<i>Prever aplicação para cadastro de medidores padrão e dos resultados dos seus ensaios de aferição.</i>	2		N	

1.21.7	<i>A ordem de serviço de aprovação da aferição deve trazer todos os campos da ordem de serviço de aferição, para consulta, e um formulário para observações do aprovador.</i>	2		N	
1.21.8	<i>A ordem de serviço de impressão de laudo e carta e de revisão de faturamento deve trazer os dados da aferição do medidor com as observações do aprovador para o template de impressão do laudo e dados de taxas de serviço e do resultado da aferição para seleção do template pertinente, além de opções para a seleção do tipo de revisão de faturamento, de acordo com o Art. 113 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.</i>	1		N	
1.21.9	<i>Prever a cobrança automática da taxa de serviço de aferição, prevista no Inciso II do Art. 102, para os casos pertinentes, conforme critérios previstos no § 4º do Art. 137 (os artigos citados neste requisito são da Resolução Normativa ANEEL 414/2010).</i>	1		N	
1.21.10	<i>A solicitação de aferição pelo órgão metrológico deve ter uma ordem de serviço para registro do(s) equipamento(s) de medição a serem enviados para a aferição pelo órgão, que consistirá na vinculação desta solicitação à solicitação de aferição efetuada pela distribuidora a pedido do consumidor, já encerrada, ou ao processo de verificação de procedimento irregular em andamento, uma ordem de serviço para a inserção dos dados de aferição vindos do órgão metrológico, campos para adição dos valores a serem cobrados (custo do medidor, custo de envio e retorno do medidor para o órgão metrológico, etc.), que tenha um dispositivo para a suspensão do prazo, e uma ordem de serviço para a impressão da carta de aferição, com os dados dos custos e da revisão de faturamento, se for o caso. A regra para a cobrança dos custos e a suspensão dos prazos é determinada pelos §§ 10 e 11 do Art. 137 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.</i>	1		N	

1.21.11	Na geração da solicitação do consumidor para aferição deve ser possível bloquear a geração de ordens de serviço de suspensão de fornecimento a partir de faturas de energia que o consumidor esteja contestando.	1		N	
1.21.12	A contabilização do prazo previsto no caput do Art. 137 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010, para fins de verificação de sua transgressão, deve ser feita a partir da abertura da solicitação até a conclusão da Ordem de Serviço de aprovação da aferição, considerando os critérios para a contagem de prazos em dias determinados no § 3º do Art. 212 da mesma Resolução.			N	
1.22– Encerramento contratual de unidade consumidora atendida em baixa tensão					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.22.1	Possibilitar a geração de solicitações de desligamento da unidade consumidora a pedido do consumidor e por determinação da empresa.	1		N	

1.22.2	<p><i>As solicitações de desligamento / encerramento contratual a pedido do consumidor devem permitir a emissão de fatura com o consumo final da unidade consumidora, durante a geração da solicitação, com o cálculo do consumo podendo ser efetuado pela(s) leitura(s) efetuada(s) e informada(s) pelo consumidor ou pela média aritmética dos últimos 12 meses ou do número de meses disponíveis, caso sejam em número menor que 12. O cálculo do consumo com base nas médias aritméticas deve ser efetuado para cada especificação de leitura requerida para o faturamento normal da respectiva unidade consumidora.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>A solução ora proposta deve integrar com o nosso sistema de distribuição de serviços (SOD ou WFM ou outro) para a execução do serviço em campo.</i> · <i>Para a unidade consumidora que tenha um equipamento de medição inteligente instalado, com indicação de relé de corte, o sistema deverá ofertar a opção de recepção da(s) leitura(s) via integração com o MDM (sistema de gerenciamento de execuções remotas de leitura e serviços de corte e religação), além de se integrar, também, com este sistema para a execução do serviço.</i> 	1		N	
1.22.3	<p><i>Propiciar a geração de ordens de serviço diferentes, dentro da solicitação de encerramento contratual / desligamento efetuada pelo cliente, para os diversos situações e parâmetros que podem ser encontrados, como: solicitação com emissão de faturamento final, sem emissão de faturamento final, para unidade consumidora com disjuntor maior ou igual à 150 A (parametrizável).</i></p>	1		N	
1.22.4	<p><i>Possibilitar o cálculo do consumo para a emissão do faturamento final a partir da leitura efetuada na execução da ordem de serviço de desligamento da unidade consumidora.</i></p>	1		N	

1.22.5	<p><i>Prever uma solicitação com uma ordem de serviço para inspeção e desligamento de unidades consumidoras, que já estejam desligadas no sistema, possibilitando a retirada de equipamento(s) de medição e outros materiais. Esta ordem de serviço deverá ser gerada de suas formas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>· manual, verificando a existência de solicitação de ligação em andamento e, em caso positivo, surja a pergunta para a tomada de decisão de gerar ou não o serviço.</i> <i>· automática, no processamento da consolidação da etapa do faturamento, quando identificado acúmulo de consumo, após o encerramento contratual, superior ao valor determinado por parâmetro pré-definido, com consistências de existência de solicitação de ligação ou ordem de serviço de mesmo tipo em andamento.</i> 	1		N	
1.22.6	<p><i>Quando não for gerada solicitação para inspeção e desligamento da unidade consumidora, na consolidação do faturamento, o sistema deve listar as unidades consumidoras, indicando o motivo de não terem sido geradas, a leitura do desligamento, a leitura atual e o consumo total após o desligamento. Nesta lista, deve ser possível marcar as unidades consumidoras, para as quais se queira gerar a solicitação, e, com um botão, processar a geração das solicitações. Também deverá ser possível exportar relatório com os dados desta lista.</i></p>	1		N	
1.22.7	<p><i>Quando ocorrer solicitação de desligamento a pedido do cliente, e o mesmo não possuir a leitura final e nem aceitar regras de cálculo pela média, se não houver restrições, o sistema deverá sinalizar que o consumo final será gerado automaticamente, assim que a Ordem de Serviço for concluída e o cadastro for atualizado com os dados da conclusão. O consumo final deverá ser encaminhado ao endereço de correspondência do cliente.</i></p>	1		N	

1.22.8	<p><i>Prever uma sequência de aplicações para cadastro em lote e distribuição em três níveis: o primeiro, pela área responsável pela recepção, que fará o cadastro e o disponibilizará aos almoxarifados; o segundo, pelo almoxarifado, efetuado por uma chave de acesso padrão, mas que identifique o usuário logado, para distribuição às áreas executoras; o terceiro, pelas áreas executoras, que distribuirão às equipes de campo. Cada deve prever a assinatura de um termo de compromisso e um processo eletrônico de transferência de responsabilidade e aceite do receptor dos lacres. O usuário final deve constar como responsável pelo lote de lacres aceito por ele e cada lacre aplicado em serviços de campo deve ser apontado na lista como aplicado. O usuário do terceiro nível deve dispor de aplicação para consulta dos usuários finais da sua área, com as quantidades remanescentes de lacres ainda não aplicados. Esta aplicação deve prever a possibilidade de extração de relatórios sintéticos e analíticos</i></p>	1		N	
1.23 – Solicitação de informações ou serviços internos / Reclamações					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
1.23.1	<p><i>Permitir criar e alterar serviços de solicitações de informações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou serviços internos para outras áreas da empresa, com diferenciação entre estes, definição de workflow, encaminhamento para execução em campo (se for o caso), prazo de atendimento e, dependendo do perfil de acesso, possibilidade de</i></p>	2		N	

	cancelamentos.				
1.23.2	Permitir solicitar um serviço de informação adicional, dentro do processo principal, para auxílio de outra área ou encaminhamento a campo para visita técnica à unidade.	1		N	
1.23.3	Permitir registrar quem está solicitando a informação/reclamação, com inclusão de dados como nome, e-mail, telefone.	3		N	
1.23.4	Disponibilizar a resposta por carta, com integração com o sistema dos Correios, ou e-mail, com confirmação de recebimento e validade jurídica, através de templates/modelos previamente cadastrados para cada tipo de solicitação, com possibilidade de inserir os dados de um campo texto.	2		N	
1.23.5	Permitir a consulta das solicitações existentes para a unidade, bem como a resposta enviada ao cliente.	3		N	
1.23.6	Permitir a parametrização das Ordens de Serviço de reclamação, quando da sua criação, relativas às suas contabilizações no processo de verificação de transgressão do prazo regulatório, conforme prevê o Anexo III da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.	3		N	
1.23.7	Propiciar o envio de mensagens ao consumidor durante a solução do serviço ou da informação solicitados ou da reclamação feita. A mensagem deve ser possível, quando da necessidade do usuário, pelos meios de comunicação com o solicitante disponíveis (e-mail, SMS, carta, etc.).	3		N	
1.23.8	Nos casos de reclamação do consumidor, havendo necessidade de visita técnica à unidade consumidora, no momento em que for gerada Ordem de Serviço para este fim, deve-se emitir correspondência ao consumidor (e-mail ou carta), informando-o desta necessidade e do prolongamento do prazo de resposta para 15 dias, conforme prevê o Parágrafo	3		N	

único do Art. 197 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.				
--	--	--	--	--

2- Processo: Segurança					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
2.1.1	A solução deve possuir um único conjunto de rotinas de segurança, tais como: senha por usuário (grupo de usuários) bem como o registro das transações efetuadas (quem, quando, onde (qual módulo) e outros). Independentemente da quantidade de módulos que a compõe, permitindo acesso para a chave sem a necessidade de novo login e o acesso a todas as funções e operações do negócio liberadas ao perfil do usuário e ao seu workflow.	3		S	
2.1.2	As rotinas de segurança devem possibilitar o controle do acesso de usuários a funcionalidades, transações, campos e telas. Devem ainda garantir o acesso seletivo às informações, restringindo os usuários ao conjunto de informações a eles autorizado, tais como: determinado departamento, divisão, função, etc. Os usuários poderão acessar somente os dados / informações às quais estão autorizados.	3		S	
2.1.3	Possibilitar dar manutenções e atribuir autorizações em perfis baseadas na estrutura funcional da Copel, de modo a permitir ou impedir o acesso à funções da solução ou determinado conjunto de dados/informações/testes com base no cargo e função do usuário	3		S	

2.1.4	<i>A solução deve disponibilizar forma de desbloqueio da chave que foram temporariamente bloqueadas seja por tentativas mal sucedidas (desbloqueio ou troca de senha caso não seja single-sign-on) ou pelo gestor de acesso via aplicação. Podendo utilizar-se de integração a outros sistemas da Copel.</i>	3		N	
2.1.5	<i>A solução deve integrar com a área de RH ou de cadastro de terceiros de modo que inative diariamente as chaves de acesso de empregados que foram demitidos, afastados, movimentados entre outros e conforme a medida utilizada pelo RH, de forma parametrizável, podendo deixar a chave ativa. Deve permitir ainda, por aplicação, a inativação manual da chave de acesso pelo gestor de acesso.</i>	2		N	
2.1.6	<i>O sistema de segurança deve permitir impor restrições de acesso no nível de campos de telas, seja objetos ou botões.</i>	1		N	
2.1.7	<i>A chave e senha utilizada pela solução para autenticação de cada usuário deve atender ao requisito single -sing-on.</i>	1		N	
2.1.8	<i>A solução deve prever o atendimento a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo, por logs, quais dados foram consultados e permitindo acesso somente à aqueles com direito de acesso.</i>	1		N	
2.1.9	<i>A solução deve permitir a integração com o sistema de Aprovação de Acesso, utilizado pela Copel, para liberar novos acessos (ativar e atribuir perfil) ao sistema ou ativar e a troca de perfil um usuário inativo e ou ativo.</i>	1		N	
2.1.10	<i>A solução deve gerar trilha de auditoria, com identificação de quem, quando e o que foi feito sobre os acessos, dados, entidades, perfis, processos e funções e fornece ferramenta para consulta de informações de acesso e de negócio coletadas nas trilhas de auditoria.</i>	3		S	

2.1.11	A solução deve fornecer ferramenta para consulta de informações de acesso e de negócio e permitir a extração de relatórios das alterações de perfis, ativação, data hora de login e logout do último acesso da chave, meio de acesso, endereço utilizado (IP ou equivalente) inclusive as sem sucesso, no mínimo.	2		N	
2.1.12	A solução deve dispor de aplicação de consulta às sessões, transações que um usuário esteja utilizando no momento, podendo a critério do gestor de acesso derrubar a conexão com o banco de dados	1		N	
2.1.13	A solução deve fornecer mecanismo parametrizável para logout automático de usuário após determinado tempo - em minutos - de inatividade no uso do sistema.	3		N	
2.1.14	A solução deve permitir a revisão periódica das atribuições de perfis para a chave, por meio de consultas e relatórios sobre as chaves, perfis e atribuições de acesso.	3		N	
2.1.15	A solução deverá permitir a emissão de relatórios de perfis de acessos e todos os dados relacionados com uso de aplicações e workflows relacionadas ao perfil.	3		N	
2.2 - Confidencialidade					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
2.2.1	A chave de acesso deve atender às normas da Copel - Garantindo ser única por usuário(registro) composta por Letras e números, com tamanho mínimo de 7 dígitos permitindo até tamanho de 12. ex: C000001.	2		N	

2.2.2	<i>Prover e manter níveis de acesso, caracterizando perfis diferenciados, criação de grupos, associação de funcionalidades por grupos e usuários por grupo, rastreabilidade de utilização/ alterações e demais requisitos da lei Sarbanes Oxley; Tanto no nível de usuários internos da empresa como para usuários externos, tais como clientes e fornecedores.</i>	2		N	
2.2.3	<i>A solução deve dispor de aplicação ou parâmetros que parametrize as profiles para: Tempo de troca de senha(em dia), Quantidade de reutilização de senha, tamanho mínimo da senha(10 a 15 dígitos), Uso de caracteres especiais na senha, Uso de letras Maiúsculas e uso de Minúsculas na senha e a quantidades de sessões simultâneas que a chave pode abrir.</i>	2		N	
2.2.4	<i>A solução deve integrar-se com outros sistemas legados da Copel, para o fluxo de aprovação de Ativação e ou troca de perfil ou dispor de um fluxo interno de aprovação que garanta que somente após a aprovação gerencial a este usuário possa ser concedido o acesso.</i>	1		N	
2.3 - Generalidades					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
2.3.1	<i>Oferecer personalização de interfaces conforme perfil do usuário- personalização ao nível do usuário.</i>	2		N	
2.3.2	<i>A solução deve disponibilizar mecanismo parametrizável de segurança para bloqueio da chave de acesso de usuários após uma quantidade de tentativas mal sucedidas de login e dispor de uma rotina (job) diária que inative automaticamente as chaves pela falta de acesso (tempo em dias definida em parâmetro).</i>	3		N	

2.3.3	<i>Possibilitar a ativação/desativação de geração de arquivos de log de processamento, erros, acessos, atualizações e modificações para processamentos on-line e batch.</i>	3		N	
2.3.4	<i>A solução deve permitir implementar certificação digital em todos os acessos às suas funções e operações de negócio, bastando para tal, apenas realizar customizações e configurações.</i>	1		N	
2.3.5	<i>A solução deve fornecer mecanismo de criptografia para o tráfego de informações entre as camadas da solução e no armazenamento.</i>	3		N	
2.3.6	<i>A solução deve se integrar com o RH e de Cadastros de Terceiros para identificação do usuário/chave para seu controle de acesso/permisões.</i>	1		N	
2.3.7	<i>A solução deve permitir criar “workflow” customizável, nível de usuário (não de TI), que represente a gestão do negócio e o andamento do processo de venda com envio de solicitações e ordens de serviços internas a usuários e sistemas especializados. Integração automática com o sistema de bilhetagem e faturamento, análise das respostas às solicitações com poder de decisão, permitindo dar prosseguimento ao fluxo.</i>	2		N	
2.3.8	<i>O workflow deve fornecer a identificação das pessoas envolvidas no processo, armazenar um log sobre as operações realizadas apontando: os executores, local da execução, data/hora, etc.</i>	3		N	
2.3.9	<i>Possibilitar cadastrar as datas de feriados oficiais (nacionais, municipais e bancários) e não oficiais (paralisações, festas locais) e que estes dados possam ser visualizados nos canais de comunicação e utilizados como parâmetros de acordo com os critérios definidos pela empresa. Exemplo: aplicação de multas por atraso de pagamento, cronograma de leitura, entre outros.</i>	2		N	

2.4 - Rastreabilidade					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
2.4.1	<i>A solução deve garantir que os processos de carga de dados sejam consistentes e gerenciáveis, permitindo a monitoração de falhas para correção ou reexecução total do processo.</i>	2		N	
	<i>A solução deverá possibilitar a parametrização para ativar/desativar os logs de acesso, com critérios de data/hora, usuário, tipo de perfil, tipo de atividade, tipo de acesso, sucesso/fracasso de acesso, etc.</i>	1		N	
2.4.2	<i>Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de gestão de acesso (criação, alteração e exclusão de chaves e perfis de acesso, e concessões e bloqueios de acesso), permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 anos.</i>	3		S	
2.4.3	<i>Permitir o registro e consulta das atividades de acesso e alteração de dados no sistema de forma parametrizável na menor granularidade da informação, permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 anos.</i>	3		S	
2.4.4	<i>Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de login/logout no sistema (tentativas com sucesso e sem sucesso), permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 anos.</i>	2		N	
2.4.5	<i>Permitir o registro e consulta de TODAS as atividades de acesso direto aos servidores (aplicação e banco de dados) da solução, permitindo a guarda de histórico por no mínimo 5 anos.</i>	1		N	
2.4.6	<i>Permitir a geração de arquivo e emissão de relatórios de histórico de atividades de gestão de acesso.</i>	2		N	

2.4.7	Permitir a geração de arquivo e emissão de relatórios de histórico de atividades de acesso e alteração de dados no sistema.	2		N	
2.4.8	Permitir a geração de arquivo e emissão de relatórios de histórico de atividades de login/logout no sistema.	2		N	
2.4.9	Permitir a consulta, geração de arquivo e emissão de relatórios de histórico de atividades de acesso direto aos servidores (aplicação e banco de dados) da solução.	2		N	
2.5 - Disponibilidade					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
2.5.1	Integrar aos mecanismos para realização de cópias de segurança existentes na COPEL e mantidos pela área de operação de TI, atendendo os requisitos de negócio relacionados a tempo de retenção da cópia e tempo de recuperação da falha.	1		N	
2.5.2	Prover de documentação e procedimentos para recuperação das cópias de segurança em ambiente segregado (Produção -> Homologação), propiciando a realização de testes periódicos.	1		N	
2.5.3	Prover de documentação e procedimentos para compor o PCN – Plano de Continuidade do Negócio – a fim de possibilitar a recuperação de qualquer ambiente (desenvolvimento, homologação e produção) em caso de indisponibilidade.	1		N	
2.6- Segregação De Ambientes					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

2.6.1	<i>A solução deve ser implantada em ambientes distintos e segregados no mínimo para desenvolvimento, homologação, produção e treinamento, e deve permitir segregar usuários entre estes ambientes.</i>	1		N	
2.6.2	<i>Cada ambiente segregado deve ser formado por suas respectivas bases de dados, servidores de aplicação e demais componentes da solução.</i>	1		N	
2.6.3	<i>A solução deve fornecer ambiente segregado para homologação de novas versões da solução e de módulos, antes de efetuar a atualização no ambiente de produção.</i>	1		N	
2.6.4	<i>A solução após implantada deve prover de ambientes segregados para desenvolvimento/treinamento ou homologação e produção</i>	1		N	

3 - Processo: Atendimento

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
3.1.1	<i>Prover funcionalidades para registrar todo e qualquer contato do cliente, independente do canal de relacionamento utilizado pelo mesmo (call center, posto de atendimento, agência virtual, e-mail, totem, chat, atendimento, mídias sociais, programas de mensagens instantâneas, reclamação à Ouvidoria, entre outros), registrando todos os dados necessários para análise do contato realizado (identificação do cliente, solicitante, data e hora do contato, motivo do contato, prazos, identificação de quem registrou o atendimento, canal utilizado, entre outros detalhamentos), disponibilizando a consulta dos dados atualizados pelas áreas definidas.</i>	2		N	

3.1.2	<i>Possibilitar a associação do número de telefone recebido em uma chamada com o correspondente cliente/unidade consumidora para identificar o cliente que está ligando, para com isso já antecipar etapas do atendimento, acessando automaticamente telas de atendimento.</i>	2		N	
3.1.3	<i>Prover a pesquisa por ordem de serviço através de filtro de tipo de serviço e subcategorias de serviço, canais, emissor e área de destino ou executora. Filtragem por períodos (ontem, última semana, no último mês ou ano) e por período de data. Por conteúdo dos através de barra de busca por relevância (palavras chaves), por proximidade pelo o que já foi digitado. Deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-) para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes. Podendo filtrar a busca vinculado ao cliente, a unidade consumidora, colaborador que emitiu o serviço, etc.</i>	1		N	
3.1.4	<i>Realizar filtragem pelo status da ordem de serviço e também filtros por tipos ou siglas de serviços.</i>	3		N	
3.1.5	<i>Prever a ativação das previsões com determinadas condições (ex: somente depois de informada a cidade, quando as previsões sejam possíveis dentro de x correspondências, etc) para evitar o excessivo uso de dados e lentidão de sistema</i>	1		N	
3.1.6	<i>Fazer busca por proximidade, levando em consideração questões fonéticas, nomes e sobrenomes semelhantes (ex: César ou César ou Lima e Lemes, etc), mesmo que implique em falta (ex: Haroldo ou Aroldo) ou inclusão ou troca (ex: Alessandro, Alecssandro ou Alexandro) de letras prevendo sempre o melhor resultado, mesmo que o nome ou sobrenome não sejam encontrados, deve-se prever o que de mais próximo há no sistema.</i>	1		N	

3.1.7	<i>A busca poderá ser feita apenas com o nome ou sobrenome ou o conjunto deles, deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-) para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes.</i>	1		N	
3.1.8	<i>Possibilitar a também consulta a cliente por diversos argumentos de pesquisa, tais como: nome da mãe, nome do cliente e data de nascimento, identificação do cliente na COPEL, identificação da unidade consumidora, documentos de identificação, endereço, atividade, classe, e-mail, telefone, etc. Possibilitar a pesquisa cruzada com dados cadastrais do cliente, do cliente e da Unidade Consumidora, etc.</i>	1		N	
3.1.9	<i>Permitir buscas de cadastro pelos números de telefone, celular, do medidor, da fatura, ou do e-mail. Permitir visualizar também todos as unidades cadastradas em uma rua, ou bairro.</i>	2		N	
3.1.10	<i>A busca pelo nome do logradouro deve dar previsões a medida que as letras são digitadas na barra de busca. Deve prever a ativação das previsões com determinadas condições que limitam o número de correspondências (ex: somente depois de informada a cidade, quando as previsões sejam possíveis dentro de x correspondências, etc.) para evitar o excessivo uso de dados e lentidão de sistema. Deve fazer busca por proximidade, levando em consideração questões fonéticas, nomes e sobrenomes semelhantes (ex: César ou Cézar ou Lima e Lemes, etc.), mesmo que implique em falta (ex: Haroldo ou Aroldo) ou inclusão ou troca (ex: Alessandro, Alecssandro ou Alexandre) de letras prevendo sempre o melhor resultado, mesmo que o nome ou sobrenome não sejam encontrados, deve-se prever o que de mais próximo há no sistema. A busca poderá ser feita apenas com o nome ou sobrenome ou o conjunto deles, deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-)</i>	1		N	

	<i>para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes.</i>				
3.1.11	<i>Quando houver a busca por endereço, não poderá haver a fragmentação de uma rua por trechos ou regiões ou qualquer outra divisão.</i>	3		N	
3.1.12	<i>Prover mecanismos para registrar abreviações a serem utilizadas no cadastramento de logradouros tais como: para tipo (rua = r., avenida = av., alameda al., etc.), título (visconde = visc, general= gal, professor = prof, etc..), nome (companhia = cia, limitada= ltda, etc.), dentre outros; que devem ser adotados e padronizados no momento da atualização destas informações. Mesmo abreviada, a busca deverá ser intuitiva por proximidade, sempre trazendo o resultado mais próximo, mesmo que o tipo, título, nome, etc não esteja exatamente como as abreviações padronizadas.</i>	2		N	
3.1.13	<i>Prover a localização por mapa via satélite para localização de unidades, por meio de integração com o sistema de geoprocessamento da Copel.</i>	1		N	
3.1.14	<i>Deve ser aderente ao conceito de Visão 360° do cliente, propiciado na interface do usuário o acesso de modo fácil, ágil e intuitivo aos dados de cadastro, histórico de cada interação com tudo que foi tratado e serviços emitidos e todas as vezes em que entrou ou recebeu algum contato e os acessos que fez nos meios virtuais e redes sociais. Incluindo informações: detalhes sobre as interações e os canais escolhidos, perfis de consumo, de pagamento e inadimplência, de possível procedimento irregular, de região, de sazonalidade, de atividade, etc.</i>	2		S	
3.1.15	<i>Possibilitar a visualização fácil do histórico de serviços emitidos para cliente e unidade consumidora. Por exemplo, nos serviços de cadastrar/cancelar entrega alternativa, tarifa social, cadastro de classificação especial, cadastro rural, o sistema deverá</i>	1		N	

	<i>apresentar o histórico da informação de quando o cadastro foi feito, quando recadastrado/descadastrado ou alterado.</i>				
3.1.16	<i>Na tela inicial do sistema apresentar todos os dados relevantes já na primeira tela (Sr. ou Sra.; dados pessoais; dados de contato; se unidade consumidora possui cadastro de classificação especial; se documentos originais foram apresentados e certificado pelo banco de dados da Receita Federal; tipo de classificação da unidade consumidora; localização (rural/urbana); endereço completo; se Alta Tensão/Baixa tensão; Carga do Transformador na interface inicial; data de autoleitura; tipo de ligação e disjuntor, medidor; status (ligada, suspensa, desligada ou potencial), tipo da tarifa (benefícios tarifários como Baixa Renda ou Diferimento do ICMS). Se o desligamento foi virtual ou físico, tipo de suspensão e data; data da leitura e autoleitura; se houve alteração de data de vencimento; tipo de entrega da fatura; cadastro de débito automático; faturamento agrupado, se tem contas agrupadas ou faz parte de um condomínio; faturas geradas – com mês de referência, data de vencimento, valor, código de irregularidade; qual medidor atual, se foi trocado e a data</i>	1		N	
3.1.17	<i>Permitir a criação personalizável de folha resumo com itens relevantes ao atendimento para rápida consulta a serem criadas conforme necessidade da contratante, seja interface da inicial, seja em qualquer outra tela de outras funcionalidades. Seja como um terminal ou uma folha personalizável no canto da tela com consultas instantâneas. Ex.: estarem em qualquer etapa de um pedido de ligação e poder consultar a carga instalada atual com um comando ou por uma folha previamente configurada com informações mais relevantes.</i>	1		N	

3.1.18	<i>Prover ferramenta de parametrização de interface do usuário, tanto da tela inicial, quanto dos desdobramentos dela, para que de total condição de customização dos campos (locais, destaques, filtros, etc.) e informações que serão ofertadas, bem como tamanho de letra, cor, tipos de fontes, etc. Deve permitir a criação de janelas, botões, avisos, caixas de texto, caixas de escolha, etc.</i>	1		N	
3.1.19	<i>Possuir tecnologia de Omnicanalidade, de modo integralizar todos os canais de atendimento. Deve colaborar com padronização de procedimentos, deve ofertar todo o histórico de contato do cliente, de forma rastreável, com todas as informações prestadas e canais escolhidos (inclusive redes sociais, gravações de ligação e telas, registros de outros usuários, etc), deve possibilitar a portabilidade do atendimento para qualquer outro canal de forma ágil e sem a necessidade de que etapas anteriores sejam repetidas ou que o consumidor tenha que repetir informações</i>	2		S	
3.1.20	<i>Dar o suporte e condição para operação, conforme a necessidade da contratante, dos principais canais de atendimento: telefônico, URA, presencial e-mail, chat, site (agência virtual), formulários de atendimento, aplicativos corporativos, SMS, redes sociais e aplicativos de mensagens (Whatsapp, Telegram, etc).</i>	1		N	
3.1.21	<i>Ser aderente a todos os sistemas, programas e aplicativos já utilizados pelos canais de atendimento, realizando ou desenvolvendo as integrações (webservices) para todos os recursos considerados importantes a critério da contratante.</i>	1		N	
3.1.22	<i>Disponibilizar dashboards com dados relevantes ao processo de atendimento integrando com diferentes softwares, aplicativos e conectores, já utilizados pela contratante ou que ainda serão contratadas, que transformam a origem de dados não unificados em informações coerentes, de modo a conseguir cruzá-las.</i>	1		N	

	<i>Apresentados de uma forma clara, organizada, através de painéis virtuais parametrizáveis (dashboards), acessíveis via web em tempo real.</i>				
3.1.23	<i>Na tela inicial do usuário deve possuir uma barra de busca de serviço por relevância (palavras chaves), ela deve sugerir previsões por proximidade do que já foi digitado e por tema, expressão e sinônimos. Utilizando-se de inteligência artificial baseada na estatística de buscas validadas anteriormente, permitindo também ajustes manuais da inteligência para tornar os resultados mais assertivos (Ter opção para parametrizar as palavras chaves para busca de serviços). Deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-) para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes. Deve conter uma opção para o usuário informar o que procurava, caso não encontre nos resultados.</i>	3		N	
3.1.24	<i>Além da barra deve haver uma lista de serviços para facilitar o acesso, que ao serem clicados abrirão a aplicação respectiva. Deve ser parametrizável a quantidade de serviço que irão aparecer (linhas) nesta lista, a cor, o tamanho e tipo da fonte e também grifo, negrito, etc. Deve conter as três modalidades para confecção da lista: Manual: Deve permitir a inclusão manual dos serviços que aparecerão e a ordem. Mais emitidos: nessa modalidade, a lista aparecerá em ordem, os serviços mais acessados por aquele usuário ou os serviços mais emitidos naquela Unidade Consumidora ou por aquele cliente. Perfil: A ferramenta deve propiciar a possibilidade de criar perfis para grupos de usuários, com isso, aparecerá os serviços em ordem, conforme perfil escolhido. Ferramenta deve prever a possibilidade de usar as três modalidades combinadas.</i>	1		N	

	<i>Perfil: A ferramenta deve propiciar a possibilidade de criar perfis para grupos de usuários, com isso, aparecerá os serviços em ordem, conforme perfil escolhido. Ferramenta deve prever a possibilidade de usar as quatro modalidades juntas.</i>				
3.1.25	<i>Permitir a gestão de perfis e funções, facilitando assim que o administrador possa gerar tais acessos conforme necessidade. Além da gestão de perfis, podem ser definidas diferentes visões e acessos com personalização de campos e telas. Com isso tanto o atendimento interno como atendimento terceiro, poderá ter acesso a mesma solução, porém apenas com o que está de acordo com seu perfil. Todos os recursos e canais podem ser disponibilizados para ambos.</i>	2		N	
3.1.26	<i>Toda demanda que se inicia no atendimento deve gerar um protocolo único inicial, automaticamente, em atendimento à legislação vigente, e nele deve conter todo histórico independente de quantos registros/desdobramentos sejam realizados, mesmo que sejam em unidades consumidoras ou cadastros de clientes diferentes, a fim de permitir rastrear e acompanhar a tramitação e etapas (protocolos subsidiários vinculados). O protocolo deve permanecer aberto enquanto tiver atualizações sobre a mesma demanda, sem que seja necessário encerrar e abrir novamente o sistema. Permitir que documentos possam ser anexados e o tempo de atendimento possa ser contabilizado.</i>	3		N	
3.1.27	<i>Permitir a contagem do tempo de atendimento geral, desde a</i>	2		N	

	<i>geração do protocolo inicial, até sua conclusão.</i>				
3.1.28	<i>Em caso de travamento ou queda do sistema, deve ser possível voltar ao último protocolo e continuar a trabalhar até sua real finalização.</i>	1		N	
3.1.29	<i>Todo protocolo gerado é validado pelo próprio sistema, independentemente da ação/registo do atendente. Se a ligação/conexão cair, o sistema gera o protocolo com o registo "ligação/conexão caiu" e encaminha esse protocolo por SMS também.</i>	1		N	
3.1.30	<i>Permitir o envio do protocolo por SMS, ou Whatsapp, ou E-mail para um endereço ou celular cadastrado previamente ou inserido posteriormente (que seja editável ao atendente), à escolha do cliente, contendo prazo de atendimento e taxa, se houver.</i>	1		N	
3.1.31	<i>Permitir a construção dos procedimentos através de fluxogramas que irão guiar os usuários durante o atendimento (script), ofertando caminhos e apontando as próximas etapas até o final do processo.</i>	2		S	
3.1.32	<i>Guiar o usuário (atendente) nos procedimentos a adotar em cada atendimento, nas situações que por determinação da empresa seja necessário tomar uma atitude diferente com o cliente. O sistema esteja alinhado com o manual/procedimentos, sem que o atendente tenha a necessidade de conhecimento prévio de procedimentos.</i>	1		N	
3.1.33	<i>A plataforma (interface) do consumidor seja a mesma do atendente para facilitar a orientação durante o atendimento. Entretanto, as ferramentas disponíveis para cada perfil de usuário (cliente e atendente) devem ser diferentes à escolha da contratante.</i>	1		N	

3.1.34	<i>Identificar, de acordo com parâmetros da tecnologia, guiando o usuário nos dados que serão necessários atualizar/ofertar durante o atendimento, como, por exemplo, atualizar cadastro, oferecer fatura digital e débito automático, validar CPF/CNPJ. Dar a opção para o usuário selecionar se está atendendo o titular, caso seja terceiro apareça um pop up questionando sobre confirmação de dados ou procuração</i>	1		N	
3.1.35	<i>Ao acessar o cadastro, o sistema deve automaticamente procurar no histórico de atendimento, verificando se há solicitações em aberto ou possíveis serviços mais buscados por aquele cliente, de modo antecipar o que será solicitado. Deve recomendar o mais provável para o aceite de continuidade por parte do usuário.</i>	1		N	
3.1.36	<i>A Solução Comercial deverá possibilitar criar fluxo de atendimento guiado. A condução pelo sistema deve ser intuitiva, sinalizada e fluida, ter uma linha de tempo que pode ser alterada a qualquer momento sem perder as informações já prestadas, sinalizando possíveis conflitos baseado na estatística, otimizando o processo de atendimento, capaz de esclarecer dúvidas e antecipar solicitações feitas com frequência. Permitir a customização de inclusão de etapas obrigatórias dentro de um mesmo tipo de atendimento.</i>	1		N	
3.1.37	<i>Para cada processo do atendimento, independentemente do canal de relacionamento, abrir automaticamente as etapas necessárias para a geração da solicitação, de forma que o agente, não possa mudar a sequência padrão ou pular etapas.</i>			N	
3.1.38	<i>Nos canais do atendimento virtual, o sistema deve interagir com o cliente (Bot) antecipando cada etapa, direcionando para o próximo passo e atuando de forma inteligente para identificar se faltam informações essenciais para a emissão de serviços. As parametrizações dos passos a serem seguidos pelo "atendimento guiado/atendente virtual" virão a partir dos</i>	1		N	

	<i>procedimentos já estabelecidos pela empresa.</i>				
3.1.39	<i>Quando o consumidor fizer a solicitação por qualquer canal virtual o sistema identifica qual o tipo de serviço e faz o check list das informações necessárias para emissão. Também repassa ao cliente as orientações, sem que haja necessidade de um atendente orientá-lo posteriormente</i>	1		N	
3.1.40	<i>A Solução Comercial deverá coletar informações para gerar padrões de atendimento para que possa sugerir a continuação de qual procedimento deve ser adotado. Deverá ser parametrizável para que, de acordo com a solicitação feita, a própria identifique qual a ação a ser tomada (se será necessário encaminhar para algum setor analisar, por exemplo) mesmo que isso implique na mudança de workflow.</i>	1		N	
3.1.41	<i>Integrar as informações preenchidas na plataforma digital com o sistema, serviço já assumo o preenchimento de dados fornecido pelo cliente, mas tenha opção editar.</i>	1		N	
3.1.42	<i>Deve dar a oportunidade de transferir o atendimento para outro canal ou usuário, conforme necessidade, mantendo todo histórico dos atendimentos e das etapas do fluxograma.</i>	1		N	
3.1.43	<i>Em cada etapa de atendimento e ao final do processo, deve haver uma opção para que o usuário informe se foi guiado corretamente, dando a opção para retomar etapas, sugerir novos caminhos para Inteligência Artificial ou que seja finalizado sem auxílio do atendimento guiado. Todas estas situações devem ser registradas pelo sistema, como estatísticas e aprendizado da inteligência artificial.</i>	1		N	
3.1.44	<i>Prover plataforma específica para criação de fluxogramas procedimentais para o atendimento guiado. Esta aplicação deverá dar condição para criar o caminho do atendimento, ao mesmo tempo que orienta os usuários, podendo ser por texto, áudio e vídeo (tutoriais) a critério. Deve prever a criação,</i>	1		N	

	<i>alteração, cópia, cola, supressão parcial ou integral de fluxogramas.</i>				
3.1.45	<i>Identificar em cada etapa do atendimento guiado se há necessidade de inserção de documentos, impedindo de prosseguir sem a devida inclusão. Permitir que sejam incluídos vários documentos em um único clique para cada etapa.</i>	1		N	
3.1.46	<i>Prover plataforma de mensuração de dados e estatísticas, geração de relatórios e gráficos, com dashboard customizável da experiência dos usuários nos fluxogramas procedimentais, apontando incidências, ineficientes ou de sucesso e oportunidades de melhorias, sugerindo novos caminhos através de estatísticas e registro de caminhos diferentes feitos pelos usuários.</i>	1		N	
3.1.47	<i>Prover o registro das ações tomadas durante o processo de atendimento e encaminhar solicitações de serviço de campo ou de apenas registro de pedidos de informações/orientações quando necessário.</i>	2		N	
3.1.48	<i>Prover um ponto de acesso que agrupe o registro e tratamento das solicitações, serviços e contatos com os clientes em apenas um lugar.</i>	1		N	
3.1.49	<i>Permitir a reabertura do mesmo protocolo quando sanado o motivo da rejeição, mantendo histórico e dados.</i>	2		N	
3.1.50	<i>Cancelar automaticamente um serviço rejeitado/reprovado, caso não haja reabertura do mesmo em um determinado período (que este seja editável conforme a escolha do contratante), encaminhando um aviso sobre o cancelamento através de e-mail, SMS ou por aplicativos de mensagens instantâneas. Em caso de análise de rede, o sistema deve cancelar automaticamente o protocolo, evitando a reabertura sem nova análise, ou então avisar sobre a necessidade de nova análise antes de reabrir a solicitação, permitindo a escolha do workflow.</i>	1		N	

3.1.51	<i>Possibilitar que o usuário possa consultar o histórico das UCs atendidas/protocolos gerados por ele no dia.</i>	1		N	
3.1.52	<i>Prover mecanismos que possibilitem acompanhar o desempenho de cada um dos canais de relacionamento a fim de promover o contínuo aprimoramento do atendimento a clientes e também atender às exigências legais e corporativas em relação à política de relacionamento com clientes.</i>	1		N	
3.1.53	<i>Integrar com o sistema de gerenciamento de chamadas (MiCC Enterprise) em uso na COPEL, para troca de dados que venham a definir ações nos dois lados: durante o atendimento passivo, campanhas ativas, call back, verificação de status de fila para determinar ações no frontend, dentre outras.</i>	3		N	
3.1.54	<i>Integrar com unidades de resposta audíveis (URA) em uso na COPEL, para troca de dados que venham a definir ações nos dois lados.</i>	2		N	
3.1.55	<i>Informações contidas na URA deverão trazer algumas informações que possam facilitar a localização do cliente. Como lista de UCs já tratadas pelo telefone, localidade provável, etc.</i>	2		N	
3.1.56	<i>Possibilitar a transferência de um atendimento, independente do canal, e todos os dados referentes àquele atendimento para um supervisor ou outro atendente, segundo comando do operador ou gerente de equipe. Ao receber a transferência, deve ser gerada uma janela com todos os dados e informações relevantes, com o que já foi tratado e outros dados, inclusive com espaço para mensagem entre usuários.</i>	1		N	
3.1.57	<i>Mesmo com o fluxograma de atendimento, o sistema deve ter integrado a interface do usuário um local destinado ao manual de atendimento comercial, trata-se de ajuda para o atendimento a clientes, contendo informações comerciais, legislação, normas e procedimentos para a utilização do sistema, orientações para cadastros, benefícios, convênios, dentre outras.</i>	1		N	

3.1.58	<i>O manual de atendimento deve ser em tópicos, permitindo a separação por categorias e subcategorias, conforme necessidade. Deve permitir a criação de links para outros locais de próprio manual ou externo.</i>	2		N	
3.1.59	<i>O manual de atendimento deve ter uma barra de busca por relevância (palavras chaves), ela deve sugerir previsões por proximidade do que já foi digitado e por tema, expressão e sinônimos. Utilizando-se de estatística de buscas validadas anteriormente, permitindo também ajustes manuais da inteligência para tornar os resultados mais assertivos. Deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-) para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes. Deve conter uma opção para o usuário informar o que procurava, caso não encontre nos resultado.</i>	1		N	
3.1.60	<i>Ao acessar um determinado serviço, dever ser disponibilizada uma forma (botão, link, etc.) de modo que direcionasse para o fluxo referente a aplicação. Ex: Ao fazer uma troca de titularidade, clicando na opção do manual, já iria direto ao verbete de orientações sobre esse tipo de serviço.</i>	1		N	
3.1.61	<i>Toda mudança no manual deve ser registrada como nova versão daquela categoria, subcategoria ou tópico. As mudanças recentes devem ser sinalizadas e o que foi alterado deve estar evidenciado, bem como a exposição de como era antes. Deve ser mantido o histórico rastreável das mudanças por 2 anos.</i>	2		N	
3.1.62	<i>Prover local para emissão e armazenamento de avisos de procedimento com vigência predefinida. Devem ser registrados por número e ano de emissão. Devem ser divididos em categorias e a opção de sub categorias.</i>	2		N	

3.1.63	<i>Deve possuir barra de busca por relevância (palavras chaves), ela deve sugerir previsões por proximidade do que já foi digitado e por tema, expressão e sinônimos. Utilizando-se de inteligência artificial baseado na estatística de buscas validadas anteriormente, permitindo também ajustes manuais da inteligência para tornar os resultados mais assertivos. Deve ter o recurso das aspas (" ") para encontrar algum texto com um termo ou frase em específico, hífen (-) para eliminar das pesquisas termos indesejados e asterisco (*) para substituir palavras faltantes</i>	1		N	
3.1.64	<i>Conter uma opção para o usuário informar o que procurava, caso não encontre nos resultados.</i>	1		N	
3.1.65	<i>Possibilitar vincular o quadro de aviso aos fluxogramas do atendimento guiado ou então para que exista um aviso para o usuário quando está emitindo um serviço cujo tema está presente num quadro de avisos.</i>	1		N	
3.1.66	<i>Prever que o quadro de avisos seja suspenso, alterado ou prorrogado. Qualquer alteração deve ser registrada como uma nova versão</i>	2		N	
3.1.67	<i>Os quadros de avisos obsoletos, devem ficar disponíveis e rastreáveis por 2 anos.</i>	2		N	
3.1.68	<i>Tanto nas alterações do manual quanto nas emissões de quadros de avisos, prover a possibilidade de ativação de um alerta com abertura de pop up para comunicar ao usuário das mudanças de procedimento relevantes, podendo incluir link dos procedimentos. O alerta deve ser ativado quando o usuário entrou pela primeira vez após a criação do próprio ou ser repetido. E possibilitar a consulta ao alerta após o fechamento do pop up.</i>	1		N	

3.1.69	<i>As mudanças, inclusões, supressões, perda de vigência no manual de procedimento ou no quadro de avisos devem ser totalmente integradas ao fluxograma de procedimento do atendimento guiado para evitar que haja disparidade de informação.</i>	1		N	
3.1.70	<i>Quando houver códigos/siglas inseridos no sistema, que seja possível consultar seu significado facilmente no próprio sistema, sem que seja necessária a busca dessa informação em outra tela ou local ou outra página.</i>	1		N	
3.1.71	<i>Emitir estatísticas de serviços e de atendimento gerados, concluídos, etc., conforme padrões da COPEL e legislação da ANEEL.</i>	2		N	
3.1.72	<i>Prover de forma customizável a criação de teclas de atalhos e criações de funções para facilitar a navegabilidade e facilidades de pesquisa a clientes, unidades consumidoras e ordens de serviço, visando a sua rápida localização.</i>	1		N	
3.1.73	<i>Na primeira tela ao carregar um cliente ou unidade consumidora, já tenha a visão geral dos atalhos para os principais serviços e informações do cadastro atual, com uma barra de pesquisa pelo serviço ou sigla dele.</i>	1		N	
3.1.74	<i>Todas as observações incluídas na Solicitação de Serviço, por todas os usuários que o fizerem, devem ser visíveis em uma única tela, independente de que parte do processo aquela informação foi anotada.</i>	1		N	
3.1.75	<i>Possuir mecanismos para identificar e manter padrões a serem utilizados nos processos onde existe manutenção de nomes de pessoa física ou jurídica, aplicando-as no momento da atualização de nomes. (regras de abreviação, abreviaturas, regras para entrada de nomes).</i>	1		N	

3.1.76	<i>Manter histórico de forma parametrizável em relação ao tempo de retenção dos registros de atendimento e serviços (mínimo 24 meses), císticas (mínimo 60 meses), etc.</i>	2		N	
3.1.77	<i>Manter histórico e atualizar o perfil do cliente, com dados relativos a seu comportamento, pagamento, inadimplência, irregularidades na unidade consumidora, dentre outros.</i>	2		N	
3.1.78	<i>Possibilitar o cadastramento de informações relativas ao cliente e/ou unidade consumidora, em qualquer dos canais de relacionamento com o cliente.</i>	1		N	
3.1.79	<i>Possibilitar o controle de reclamações de clientes, conforme legislação vigente, integrando atendimento a clientes, ouvidoria, reclamações da ANEEL, dentre outras.</i>	1		N	
3.1.80	<i>Permitir edição dos templates de cartas respostas antes do envio aos clientes.</i>	2		N	
3.1.81	<i>Prover solução para gestão e operação de quaisquer caixas de e-mails da contratante, existente ou nova. A solução de gestão e operação de e-mail deve se integrar ao Microsoft Outlook 365, em uso pela Copel, e a qualquer outro software de e-mail a critério e necessidade da contratante.</i>	1		N	
3.1.82	<i>A interface do usuário da operação de e-mail deve ser intuitiva, fluída e amigável. Deve conter ferramentas de formatação de texto (Opções de fontes, tamanho de letra, cores, negrito, sublinhado, etc.), corretor ortográfico e gramatical, fácil acesso aos templates e modelos, acesso fácil e rápido aos manuais de procedimento através de barra busca e link de acesso, acesso na tela dos dados do cliente ou da unidade consumidoras necessários para resposta do e-mail.</i>	1		N	
3.1.83	<i>A interface do usuário deve ser totalmente parametrizável, dando as opções dos campos que serão exibidos, tamanhos e formatação dos textos e cores. Deve dar a possibilidade da criação de perfis que exibem aos usuários informações</i>	1		N	

	<i>conforme os tipos ou caixa de e-mail estão respondendo.</i>				
3.1.84	<i>Deve ficar claro aos usuários quais e-mails já foram respondidos e quais não.</i>	1		N	
3.1.85	<i>Que gere relatórios apontando os principais motivos de contato dos clientes, seja de modo individual ou geral. Deve permitir filtros por procedimento, período (dias e horas), região, cidades, etc.</i>	1		N	
3.1.86	<i>Ter ferramentas que permitam a padronização de respostas dos e-mails e geração de formulários (fixos ou interativos). Integrar com o manual de atendimento.</i>	1		N	
3.1.87	<i>A solução de gestão de caixas de e-mail deverá ser capaz de criar usuários, perfis, caixas de e-mail, mensagens prontas (templates), assinaturas, regras de envio e recebimento, filtragem (por usuário, assunto, e-mail do cliente, data, hora, etc.).</i>	1		N	
3.1.88	<i>Deverá distribuir os e-mails para os usuários de acordo com as habilidades de cada um e que tenha sistema de priorize o atendimento, conforme necessidade da contratante.</i>	1		N	
3.1.89	<i>Ter histórico e forma de rastreamento de cada vez que um e-mail foi aberto, movido de fila, arquivado, respondido, etc.</i>	1		N	
3.1.90	<i>Deverá haver contador de quanto tempo falta para o tempo de resposta de cada e-mail expirar. Os tempos e prazos deverão ser parametrizáveis, inclusive podendo o mesmo tipo ter tempos e prazos diferentes dependendo canais de entrada, caixas de e-mail de destino ou exceções no mesmo procedimentos, etc.</i>	1		N	
3.1.91	<i>Os e-mails arquivados devem ficar disponíveis nos relatórios e nos históricos.</i>	1		N	

3.1.92	<i>Deverá permitir o recebimento de anexos vindo dos principais serviços de armazenamento em nuvem do mercado (Google Drive, One Drive, Drop Box, etc.), possuindo ferramenta própria para varredura e identificação de códigos maliciosos e vírus quando da necessidade da baixa do arquivo.</i>	1		N	
3.1.93	<i>A Solução Comercial deverá possibilitar também integração com a solução RPA (Robotic Process Automation) utilizada ou de interesse da contratante.</i>	1		N	
3.1.94	<i>Deverá ser possível a varredura nos e-mails a serem tratados de modo a identificar se a solicitação já não foi atendida em outro canal, com automatização inclusive da resposta neste caso. Adicionalmente, este tratamento deverá integrar com solução RPA (Robotic Process Automation) utilizada ou de interesse da contratante.</i>	1		N	
3.1.95	<i>Integrar com soluções OCR (Optical Character Recognition), que possibilitem identificação de anexo, com condições de extrair os campos necessários e em conjunto com o RPA da contratante, dando condições de automatizar processos de e-mails. Deverá possibilitar também integração com qualquer outra solução de RPA utilizada e de interesse da contratante.</i>	1		N	
3.1.96	<i>Vincular automaticamente o e-mail recebido ao cadastro do cliente para facilitar a tratativa e rastreabilidade e de modo que quando o cliente envie o e-mail já receba o protocolo.</i>	1		N	
3.1.97	<i>Dar condição de identificar e agrupar e-mails de um mesmo remetente, mesmo que tenha sido encaminhado em caixas de e-mails diferentes, independentemente da quantidade de envios. Caso venham se tratar da mesma solicitação, serão agrupados e tratadas como uma só solicitação.</i>	1		N	
3.1.98	<i>Prover solução de gestão de demanda para os e-mails, com alertas, cálculo de tempo médio de atendimento, cálculo de produtividade, cálculo de efetividade (resolução na primeira</i>	1		N	

	<i>resposta).</i>				
3.1.99	<i>Gerar relatórios de demanda (quantidade de entrada e saída de e-mails, quantidade de deferidos e indeferidos, quantos retornos dados ao cliente numa mesma solicitação, etc.) e de produtividade (tempo médio por agente ou por caixa de e-mail, quantidade de e-mails realizados, etc.). Deve permitir a geração de gráficos e quadros para gerar dashboards conforme a necessidade da contratante.</i>	1		N	
3.1.100	<i>Agência virtual possibilitando acesso completo ao portfólio de serviços a clientes oferecidos pela Copel, com toda a segurança via internet criação de perfil e senha de acesso, de acordo com o tipo de cliente, contemplando obrigatoriamente: consultas a dados históricos próprios e da Nota Fiscal/Documento de cobrança, solicitação de serviços, acompanhamento completo dos serviços, registro de reclamações, atualização de cadastros (dentro do que a COPEL considerar oportuno e necessário), consultas/impressão das faturas, dentre outros. Assim como atendimento a segmentos de clientes, tais como: prefeituras, imobiliárias, agentes arrecadores, órgãos públicos, clientes corporativos, dentre outros.</i>	1		N	
3.1.101	<i>Permitir emissão de serviços com login e senha que sejam gerados diretamente no sistema, conforme critérios estabelecidos: parcelamentos; religação por falta de pagamento; desligamento, alteração de vencimento, entrega de fatura por e-mail ou em outro endereço, cadastro de débito automático; outras solicitações de serviços</i>	2		N	

3.1.102	<i>Disponibilizar por completo todo o portfólio de serviços a cliente através de integrações webservices, se adequando totalmente as necessidades da contratante, mesmo que haja a necessidade de integração com sistema de empresa terceira. Todas as integrações (webservices) devem ser responsáveis as plataformas de interesse da contratante (internet, URA, tablet, celular, totem, etc.) provendo todas as funcionalidades presentes no sistema original, mesmo as que foram desenvolvidas após a contratação</i>	1		N	
3.1.103	<i>Possibilitar o cadastro de endereço de cliente que não possui unidade consumidora sob sua titularidade para envio de correspondência.</i>	1		N	
3.1.104	<i>Possibilitar habilitar ou desabilitar o preenchimento de itens do cadastro do cliente conforme a necessidade e relevância para empresa (apenas informações úteis e obrigatórias). Por exemplo: dados pessoais, de contato, etc.</i>	1		N	
3.1.105	<i>Disponibilizar escolha ao cliente sobre a forma como prefere ser tratado, se pelo gênero feminino ou masculino, ou pronome de tratamento (sr,sra, você, etc)</i>	1		N	
3.1.106	<i>A agência virtual deve prover automaticamente o pedido de ligação e/ou troca de titularidade instantânea quando não houver impedimentos, conforme critérios da contratante, sem a necessidade de interação humana do início ao fim do processo..</i>	1		N	
3.1.107	<i>A agência virtual deve permitir que o cliente possa gerar seu cadastro, deve ter a possibilidade de validação junto à Receita Federal, inclusive com preenchimento automático, conforme a base de dados. Quando não for possível a validação, deve ficar registrado no cadastro do cliente e haver uma programação para que seja feita na próxima interação.</i>	1		N	

3.1.108	<i>Permitir anexar vários documentos de uma só vez e excluir algo que tenha sido enviado incorretamente. Permitir formatos: PDF, JPEG, GIF, BMP, PNG, PSD, EXIF, RAW e TIFF.</i>	1		N	
3.1.109	<i>Deve ter solução própria de OCR que permita tanto o preenchimento automático de campos, quanto a consistência dos dados informados.</i>	1		N	
3.1.110	<i>O sistema deve ter a inteligência necessária para solicitar a inclusão de documentos conforme a solicitação do consumidor, marcando um check-box no sistema de que o documento foi apresentado, e este documento fique salvo no sistema para consultas futuras.</i>	1		N	
3.1.111	<i>O próprio sistema identificar e gerar automaticamente o serviço quando possível. Quando for necessária a análise do atendente, que os campos já estejam preenchidos. Possibilitar a integração com os sistemas da OCR e RPA.</i>	1		N	
3.1.112	<i>Identificar situações em que há restrições no cadastro, permitir a inclusão dos documentos necessários e que o serviço seja encaminhado diretamente para o setor competente analisá-lo gerando workflow correto. Para o cliente abre-se um pop up indicando a restrição, orientando o procedimento e se já estiver com o que é necessário que receba protocolo com a informação de que seus documentos foram encaminhados para análise e qual o prazo.</i>	1		N	
3.1.113	<i>Conter sistema de geração de senha para o atendimento presencial. A solução deve apresentar: ticket de senha, painel de senha com histórico das últimas chamadas, as senhas deverão se ditadas quando chamadas pelo painel, painel deve dar a possibilidade de apresentar vídeos corporativos, o programa emissor de senha deve ser responsivo à tablets, monitores touch screen. A solução deve permitir o cancelamento de senha, o retorno da senha para fila de</i>	1		N	

	<i>atendimento, geração de senha para triagem, sistema de senhas prioritárias com parametrizações, criação de ilhas de atendimento e prioridades, O sistema de senha deve se integrar aos equipamentos (tablets, totens, computadores, impressoras, botoeiras, tvs, etc) e programas já existentes e qualquer outros conforme interesse da contratante.</i>				
3.1.114	<i>Permitir que a senha emitida no atendimento presencial esteja vinculada ao protocolo inicial de atendimento e que este contenha todos os demais desdobramentos, ou serviços relacionados ao mesmo atendimento. Permitir que possam ser executados todos os serviços em um único protocolo por atendimento. Que seja possível consultar outras unidades consumidoras, verificar histórico dos atendimentos realizados anteriormente pelo próprio atendente.</i>	1		N	
3.1.115	<i>Apresentar solução automatizada para atendimento de senhas roteadas via telefone para outros postos cujos atendentes estejam disponíveis, ou seja, o transbordo do atendimento. Esta solução deve ser integrada ao sistema de senha.</i>	1		N	
3.1.116	<i>Integrar com solução de videoatendimento a ser adquirida pela contratante, disponibilizando todos os dados necessários para o uso desta.</i>	1		N	
3.1.117	<i>Possuir solução para emissor de senha em formato de árvore de escolha, parametrizável conforme a necessidade da contratante. Dependendo das escolhas feitas, o sistema, ao invés de gerar senha, poderá dar opções de autoatendimento ou transbordo via telefone ou videoatendimento.</i>	2		S	

3.1.118	<i>Possibilitar a gestão de todas as operações diárias dos postos de atendimento gerando relatórios estatísticos com tabelas e gráficos de: fila de atendimento, desistências, tempo de espera, tempo de atendimento, tempo de ociosidade (espaço entre uma senha e outra, sem emissão de serviço) número e tipo de atendimento, volume de atendimento horário, tempo médio de atendimento. Deve realizar o controle integrado com as atividades de backoffice do atendimento, tais como respostas de e-mails e formulários.</i>	3		S	
3.1.119	<i>Gerar agenda de programação de senha, de modo que o cliente possa agendar seu atendimento. Deve possuir um programa de gerenciamento com parametrização da programação os dias e horários que serão ofertados, bem como o tempo de intervalo entre um agendamento e outro. Para o agendamento deverá ter a opção de informar qual é o serviço, dados pessoais como nome, CPF, número do celular, e-mail, etc. Integrar à plataforma para possibilitar consulta dessas informações via site e aplicativo.</i>	1		N	
3.1.120	<i>Gerar agenda de programação de serviços de campo, alimentada automaticamente e manualmente, com base nos prazos negociados pelo atendimento com o cliente, integrado com o despacho dos serviços. Integrar à plataforma para possibilitar consulta dessas informações via site e aplicativo.</i>	1		N	
3.1.121	<i>Integrar e apoiar sistemas que possam comunicar o consumidor a hora e localização do momento em que o veículo se irá realizar o serviço, informando previsão e demonstrando através de mapa a aproximação da equipe. Dando condições inclusive de enviar mensagens para o executor.</i>	1		N	

3.1.122	<i>Medir a produtividade dos empregados que utilizam o sistema e os que recebem serviços encaminhados pelo sistema, individualmente e em equipe. Emitir relatórios estatísticos com o tempo estimado de atendimento por tipo de ordem de serviço, por exemplo.</i>	1		N	
3.1.123	<i>Implementar funcionalidades de Workflow em sua totalidade nos processos de negócio da empresa, inclusive nos sistemas que estão passíveis de integração, utilizando conceitos de BPM. Workflows devem ser configuráveis para o tratamento de todos os tipos de serviços ou emissões de documentos com designação automática ao grupo de trabalho responsável.</i>	2		N	
3.1.124	<i>Atender todos os procedimentos e funcionalidades pertinentes às funções Atender Clientes, Solicitar Serviços, Encaminhar Serviços, Acompanhar Serviços, etc., típicas de concessionárias de distribuição de energia elétrica do porte da COPEL, exigidas pela legislação federal e estadual vigentes à época da execução do contrato.</i>	2		N	
3.1.125	<i>Direcionar o atendimento e os serviços conforme peculiaridades específicas por localidade, calendário, tipos de serviço, sazonalidades, situações especiais, dentre outras, que determinam as condições do atendimento ao cliente e a execução dos serviços solicitados.</i>	1		N	

3.1.126	<p><i>Possibilitar a integração para tratar, facilitar e suportar o atendimento ao cliente via Chat através de solução própria ou integrado a MiCC Enterprise ou qualquer outra ferramenta de chat ou sistema de distribuição de demanda de interesse da contratante.</i></p> <p><i>Chat deve possuir tecnologia chat bot nativo com possibilidade da criação de fluxos de respostas, com árvore de escolhas ou livre através de busca por similaridade trabalhando com inteligência artificial que trabalhe através de estatísticas de respostas e com tecnologia capaz de esclarecer dúvidas e antecipar solicitações feitas com frequência, dando opções para as próximas etapas. Deve ser configurável as opções quando a há necessidade da interação humana quando solicitado pelo usuário do chat ou quando a inteligência artificial não consegue responder com assertividade, a solução deve reconhecer estas respostas como aprendizado lógico para as próximas situações semelhantes. Quando solicitada a interação humana, deve ser disparados alarmes e evidenciar as sessões que necessitam da ação. Deve ter configuração para hotkeys, para criação de mensagens prontas com atalhos, deve permitir a troca de anexo de documentos, figuras e vídeos, nos formatos mais utilizados no mercado.</i></p> <p><i>Permitir a customização de inclusão de etapas obrigatórias dentro de um mesmo tipo de atendimento e permitindo a emissão de serviços ou documentos através de webservices ou emissões de formulários para tratamento pelo backoffice ou padronizado a ser tratado via RPA (Robotic Process Automation).</i></p> <p><i>Deve possuir um sistema de gerenciamento do chat, que permita que o administrador consiga medir a produtividade e eficiência do chat, bem como as quantidades, tempos, criar perfis, motoramento, assumir e transferir sessões do usuários, .</i></p>	1		N	
---------	---	---	--	---	--

3.1.127	<i>Aplicar conceitos de usabilidade, navegabilidade e ergonomia física. Permitir que as telas e funções do atendimento possam ser completamente operadas sem o mouse, para viabilizar o trabalho de colaboradores com necessidades especiais.</i>	1		N	
3.1.128	<i>Criar tela paralela de modo que possam ser acessadas todas aplicações durante emissão de um serviço sem precisar sair da aplicação.</i>	1		N	
3.1.129	<i>Na emissão de serviços além da opção avançar, que tenha a opção voltar à tela anterior sem a perda dos dados já preenchidos. Pois, ao gerar um serviço como pedido de ligação por exemplo, caso tenha que corrigir ou incluir alguma informação que seja permitido o acesso às telas anteriores sem a necessidade de cancelar toda a solicitação e recomeçar.</i>	1		N	
3.1.130	<i>Possibilitar a emissão de relatórios referentes aos contatos com o cliente, contemplando dados acumulados, segmentados e estratificados nas dimensões dos atributos que individualizem e qualifiquem cada atendimento e contato.</i>	1		N	
3.1.131	<i>Possibilitar a definição de perfis de acesso para o atendimento, considerando o nível de competência para cada atividade e papel desempenhado por cada colaborador.</i>	2		N	
3.1.132	<i>Disponibilizar um simulador de consumo ágil e de fácil acesso.</i>	3		N	
3.1.133	<i>Disponibilizar no próprio sistema de atendimento um canal de comunicação com os colaboradores usuários do sistema de atendimento para que os mesmos tenham acesso a orientações e informações de natureza técnica, comercial, institucional, etc., das bases cadastrais e de suporte</i>	1		N	

3.1.134	<i>Prover funcionalidades para a manutenção (inclusão, alteração, inativação, exclusão, consulta e relatórios) das bases cadastrais e das bases de suporte para que o processo de negócio ATENDER CLIENTE possa ser executado; provendo inclusive mecanismos para promover o acompanhamento da qualidade dessas bases cadastrais e de suporte, permitindo avaliar e corrigir erros cadastrais, como por exemplo: CPFs duplicados em consumidores diferentes, erros de formatos de números de telefone, domínios de e-mail inválidos, etc.</i>	1		N	
3.1.135	<i>Possibilitar cadastrar regras para concessão de benefícios de acordo com a legislação vigente. Só deve ser concedido o benefício ao cliente se todas as regras de concessão do benefício forem atendidas. Ex.: Luz Fraterna, Baixa Renda, Entidade Assistencial, Sazonalidade, Irrigação etc. Que ao cadastrar a tarifa social o sistema consulte automaticamente o NIS (número de inscrição social) vinculado ao Sistema do Cadastro Único do Governo Federal e o inclua ou envie para validação conforme status do cadastro NIS. Quando houver benefício de tarifa Social ativa para determinado cliente e este solicite troca de titularidade, que o sistema pergunte se deseja transferir o benefício de uma unidade consumidora para a outra, e o faça em caso positivo.</i>	2		N	
3.1.136	<i>O cadastro de clientes deve possuir dados relativos a canais de contato com o mesmo, tais como: e-mail, telefone, celular, endereço, caixa postal, etc. Permitir o cadastro de vários valores para um mesmo canal de contato. Por exemplo: cadastrar "n" telefones de contato, cadastrar "n" e-mails de contato, etc. Permitir a especificação de uso do canal de contato. Por exemplo: telefone comercial, particular; endereço comercial, de correspondência, celular com whatsapp, etc. Sinalizar campos obrigatórios de preenchimento e não prosseguir sem que estejam preenchidos.</i>	1		N	

3.1.137	Manter cadastro de unidade consumidora com os dados necessários para atendimento a todas as funções de um sistema de consumidores integrado, conforme legislação do setor elétrico federal e estadual vigentes. Ex.: localização, tipo de construção, endereço da entrada de serviço, localização urbana/rural, classificação, tensão fornecimento, fases de fornecimento, fase da rede, dados da classificação da unidade consumidora, etc. Não permitir o cadastro de mais de uma unidade consumidora no mesmo endereço quando não for informado complemento. Possibilitar a sinalização/cadastro de UCs agrupadas.	2		N	
3.1.138	Possuir no sistema de atendimento a indicação objetiva de que a unidade consumidora é agrupada (disponibilizando as informações dos tipos de ligações existentes no endereço, somatório de cargas, disjuntores individuais e geral, etc). Em casos de ligação nova ter indicação e apresentação direta dos dados da liberação da ligação seja por projeto elétrico ou por troca de padrão. Alertar sobre o cadastro de mais de uma unidade consumidora no mesmo endereço quando não for informado complemento.	1		N	
3.1.139	Manter os dados da classificação da Unidade Consumidora conforme legislação do setor elétrico vigente. Ex.: tipo de fornecimento, classe, subclasse, grupo de tensão de fornecimento, atividade econômica exercida na Unidade Consumidora, tipo de tensão de ligação, nível de tensão de ligado e faturado, consumidor livre, parcialmente livre e suprimento.	2		N	
3.1.140	Exibir pop-up quando o cliente for Pessoa Jurídica informando a necessidade de verificar a classificação. Permitir a busca da atividade por palavra-chave e número da tabela Cnae, etc. necessário.	1		N	

3.1.141	<i>Possibilitar cadastrar endereços vinculados ao cliente, unidade consumidora e consumidor, caracterizando estes endereços pela sua finalidade de uso: endereço do cliente, da unidade consumidora, de locais para entrega da fatura, de correspondência comercial, de correspondência técnica, etc. Possibilitar inclusão desta lista de valores customizada pela contratante.</i>	2		N	
3.1.142	<i>Manter tabelas e dados cadastrais de país, estado, município, localidade, bairro, logradouro, CEP, rota de leitura, divisão urbana, regiões de serviços e recodificações de unidade consumidora, dentre outras, necessários para estabelecer os vínculos para as funções de faturamento, arrecadação, cobrança, serviços e atendimento aos consumidores e informações gerenciais, associados a Clientes, Unidades Consumidoras e Consumidores. O cadastro de logradouros e CEPs deve estar aderente aos adotados pelos Correios do Brasil</i>	2		N	
3.1.143	<i>Cadastrar individualmente cada ponto de fornecimento de energia de outras concessionárias ou permissionárias, com o endereço correto, as cargas e todos os dados técnicos necessários (coordenadas do ponto, equipamento de medição, tipo de chave, número operacional, etc.). Exemplo de consumidores: COCEL, ENERGISA - CFLO, CELESC, entre outras. Necessário constar mensalmente o consumo e demanda total por ponto de fornecimento para consulta, relatório e acesso às informações via sistema.</i>	2		N	
3.1.144	<i>Manter tabelas e dados cadastrais de todos os tipos de solicitações, serviços, produtos, itens de faturamento, dentre outras necessárias para vinculá-los aos eventos das funções de faturamento, arrecadação, cobrança, serviços e atendimento aos consumidores e informações gerenciais, associados a Clientes, Unidades Consumidoras e Consumidores. Deverão ser</i>	2		N	

	<i>mantidos históricos das alterações que vierem a ocorrer no conteúdo destas tabelas.</i>				
3.1.145	<i>Manter registro e controle de todos os dados associados aos eventos de manutenção de cadastros de cliente e/ou unidade consumidora com data, hora, executor da alteração, dentre outros controles necessários, gerando um histórico da modificação em nível de conteúdo de dado modificado, especialmente aos dados que influenciem na localização do cliente, no faturamento, arrecadação e serviço executado. Exemplos: atividade da UNIDADE CONSUMIDORA, classe, tensão, forma de pagamento, de entrega, contratos, opção tarifária, nome, documento, serviços solicitados, contatos efetuados, benefícios, cartas enviadas, etc. Permitindo a qualquer tempo a consulta online das informações selecionadas.</i>	2		N	
3.1.146	<i>Disponibilizar um histórico de cadastramento e alterações de adesão de serviço. Por exemplo, tipos de entrega fatura: data de início da adesão e fim de cada alteração que o cliente fez e por qual canal. No débito automático, data da adesão, qual banco/Agencia/Conta Corrente. Quando alterar para outro banco ou cancelar, registrar todas as informações e esse histórico deve ser mantido.</i>	1		N	
3.1.147	<i>Possibilitar o cadastramento de pontos de referência para a localização da unidade consumidora, sejam rurais ou urbanas.</i>	2		N	
3.1.148	<i>Manter tabelas e dados cadastrais de todos os tipos de solicitações, serviços, produtos, itens de faturamento, dentre outras necessárias para vinculá-los aos eventos das funções de faturamento, arrecadação, cobrança, serviços e atendimento aos consumidores e informações gerenciais, associados a Clientes, Unidades Consumidoras e Consumidores. Deverão ser mantidos históricos das alterações que vierem a ocorrer no</i>	2		N	

	<i>conteúdo destas tabelas.</i>				
3.1.149	<i>Possibilitar o vínculo de consumidor (cliente/Unidade Consumidora) a uma unidade de negócio da COPEL (a área geográfica de atuação de uma unidade de negócio não coincide necessariamente com a divisão geopolítica dos estados/municípios/localidades/bairros).</i>	2		N	
3.1.150	<i>Demonstrar todos os vínculos que um cliente, unidade consumidora e/ou consumidor possuem, demonstrando a situação atual de cada vínculo e permitindo consulta ao detalhamento do vínculo selecionado. Exemplos: contratos, débitos, benefícios, isenções, restrições de serviços (técnicas e comerciais), solicitações, reclamações, ordens de serviço, equipamentos de medição, regras de faturamento, perdas, tipo de medição, etc.</i>	2		N	
3.1.151	<i>Possibilitar a configuração por tipo de solicitação de serviço, para que exista uma sinalização e a respectiva apresentação de telas para atualização cadastral dos itens que são necessários aquele determinado serviço.</i>	1		N	
3.1.152	<i>Garantir a consulta integrada com a base de dados de órgãos governamentais oficiais para confirmação de dados de identificação do cliente. Deverá ser configurável (automático ou por comando individual do usuário) e deve estar integrado na solução. Esta integração deverá estar disponível nas telas de atualização cadastral ou em uma funcionalidade específica dentro da solução. Exemplo de órgãos: Receita Federal (nomes conforme base de dados da RF para PF ou PJ), Caixa Econômica Federal (para cartão Bolsa Família), Secretaria de Segurança Pública, CREA, existência de Inscrição Estadual etc.</i>	1		N	

3.1.153	<i>Possibilitar que nas funções de atualização cadastral (que envolva dados de cadastro e alterações de qualquer natureza que influenciem nos vínculos do cliente com a Copel), seja gerada correspondência ao cliente (pelo setor responsável) solicitando a complementação dos dados/documentos faltantes. Esta geração deve ser registrada no sistema contendo data, hora, usuário, dentre outros dados para controle.</i>	1		N	
3.1.154	<i>Possibilitar a identificação do tipo de opção de entrega da fatura desejado pelo cliente (na própria unidade, em outra unidade consumidora, em outro endereço de entrega, em agentes credenciados ou outros locais definidos pela COPEL, dentre outros tipos de opção de entrega), específico para cada unidade consumidora, ou geral, para todas as unidades consumidoras do cliente. Esta opção do cliente e em suas alterações fique registrada, com data, hora, solicitante, por qual canal e entre outros dados de controle.</i>	2		N	
3.1.155	<i>Possibilitar anexar documentos digitalizados associando-os a uma atividade de um processo, a um cliente, a uma unidade consumidora, a um contrato, etc., conforme necessidade identificada pela COPEL em cada processo de negócio a ser atendido pela solução, como comprovação dos documentos para alteração cadastral.</i>	1		N	
3.1.156	<i>Possibilitar anexar digitalizações de impressoras e scanners diretamente pela aplicação, de forma a evitar a intervenção manual por parte do usuário. Deverá também ter condições de anexar fotos enviadas direto de celulares, tablets, câmeras de documento e webcam.</i>	1		N	
3.1.157	<i>Ao anexar um arquivo em uma SS, salvar o caminho do diretório buscado para as próximas ações. Garantir que um mesmo arquivo não precise ser anexado em várias ordens de serviços diferentes. Possibilitar criar nome aos arquivos ao ser anexados</i>	1		N	

	<i>com sugestões e histórico.</i>				
3.1.158	<i>Informações de faturamento (taxas de serviço, multa, cancelamento de valores, entre outros) devem ser apresentados na interface acessada pelos usuários (atendentes) de maneira clara e assertiva para que os mesmos tenham maior segurança ao analisar reclamações e/ou solicitações dos clientes</i>	1		N	
3.1.159	<i>Possibilitar visualizar todas as informações da fatura de forma fluída, por exemplo, a qual fatura refere-se o valor pago em duplicidade, se já foi devolvido total ou parcialmente e, neste caso, em quais faturas ocorreu a devolução. Se ainda não foi devolvido, a possível data de devolução.</i>	2		N	
3.1.160	<i>Permitir a verificação de fácil acesso do detalhamento das faturas, indicando se já houve bloqueio em algum momento, em quais datas e motivo. Permitir bloquear, separar, ou retirar valores, enquanto não estiver quitada, substituir ou cancelar conforme perfil de competência. Quando houver manutenção/refaturamento deve especificar o motivo e qual fatura a substituiu.</i>	2		N	
3.1.161	<i>Quando houver de cobrança de juros deve ser especificar por quais pendências anteriores. Se houve cobrança de autorreligação quando houve corte, religação e as leituras das mesmas</i>	1		N	
3.1.162	<i>Indicar quando a fatura for negativada, protestada, ou provisionada, qual o mês de referência e valor, quando e para qual instituição foi encaminhada (SCPC, Serasa ou Protestada em Cartório).</i>	2		N	

3.1.163	<i>Possibilitar o cadastramento e template de todos os tipos de comunicado (carta, aviso, etc.), sejam eles impressos ou eletrônicos, que podem vir a ser enviados aos clientes. Possibilitar a seleção de um determinado tipo de comunicado para um cliente/consumidor específico e o envio desta, seja por meio impresso ou eletrônico; neste caso em específico, os dados personalizáveis devem ser preenchidos automaticamente com as informações constantes no cadastro do respectivo cliente/Unidade Consumidora e posteriormente deve ser permitido ao usuário realizar os devidos ajustes. Possibilitar o envio de cartas/relatórios por cliente, relacionando em um único relatório as informações solicitadas de todas as unidades consumidoras de seu interesse.</i>	1		N	
3.1.164	<i>Possibilitar a impressão ou envio por meio eletrônico em lote, para um grupo de clientes/consumidores com características definidas pelo usuário, onde o preenchimento dos dados a serem personalizados será definido pelo usuário. Deve existir o registro do uso destes tipos de comunicado, seja ele impresso ou eletrônico, com data, hora, responsável pela emissão/envio e outros dados de controle para cada cliente, unidade consumidora, consumidor, fatura, etc. Armazenando o histórico com a imagem do comunicado que foi enviado e possibilitar a consulta a estes dados de registro.</i>	2		N	
3.1.165	<i>Na conclusão de ordens de serviço que realizam instalação, substituição, retirada, confirmação de leitura, leitura, inspeção ou outra atividade qualquer que manipulem dados de equipamentos de medição, os dados de retorno devem ser consistidos em consonância com os dados existentes no cadastro de equipamentos de medição, a fim de manter a confiabilidade e integridade de dados para o correto faturamento.</i>	2		N	

3.1.166	<i>Possibilitar a transferência: de uma ou mais unidades consumidoras entre rotas, de logradouros junto com suas respectivas unidades consumidoras entre localidades e/ou municípios, de rotas entre divisões urbanas ou regiões de serviços, de localidades entre municípios. Possibilitar o cadastramento de diversos tipos de localização, convencionais ou não (área rural ou urbana sem endereçamento oficial), que identifiquem a localização de uma unidade consumidora desde um trecho de rua até a zona geográfica na qual está inscrito.</i>	2		N	
3.1.167	<i>Possibilitar o vínculo de vários equipamentos de medição para uma mesma unidade consumidora. Por exemplo: vários medidores para medição e coleta de leituras por horário, por sazonalidade, por tipo de uso, por diferentes grandezas, dentre outras. (irrigação noturna, tarifa amarela, tarifa da madrugada, horo-sazonais, edição comparativa e medição simultânea para clientes com duas entradas de serviços (situação temporária para transferência de carga), etc.).</i>	2		N	
3.1.168	<i>Em caso de irrigação noturna ou tarifa rural noturna, realizar a verificação automática se o tipo do medidor instalado já é ou não compatível com o programa.</i>	1		N	
3.1.169	<i>Permitir o cadastramento de mais de um transformador com as respectivas potências instaladas. Esta informação deve ser disponibilizada por meio de integração com o sistema de geoprocessamento da Copel. Identificar o tipo do Transformador.</i>	2		N	
3.1.170	<i>Manter cadastro associando a unidade consumidora, equipamentos de medição e o correspondente sistema de medição centralizada/setorial, com ou sem conexões remotas (Smart Grid), concentradores primários e secundários (CS), equipamentos do cliente que podem interferir na qualidade da rede Copel, sendo: gerador, TC de proteção, TP de proteção, disjuntor, relé, etc. Possibilitar parametrização dos</i>	2		N	

	<i>equipamentos a serem instalados, etc. Deve ser possível a identificação das unidades consumidoras e os correspondentes equipamentos de medição em todas as pontas dos concentradores secundários. Na instalação, substituição ou retirada de qualquer dos equipamentos de medição, estas posições devem ser atualizadas.</i>				
3.1.171	<i>Manter a informação de Tensão Contratada e seus respectivos limites de tolerância no cadastro de unidade consumidora para fins de atendimento à ANEEL, para demonstração na fatura e no atendimento.</i>	2		N	
3.1.172	<i>Possibilitar identificar a localização da unidade consumidora: em área de risco, de preservação, de invasão, área de turismo ou veraneio, rural ou urbana, entre outras características de localização. Esta informação deverá ser disponibilizada para visualização gráfica em mapas temáticos por meio de integração com o geoprocessamento da Copel.</i>	2		N	
3.1.173	<i>Manter integração com o sistema de geoprocessamento da Copel atualizando a identificação do ponto georreferenciado na unidade consumidora.</i>	2		N	
3.1.174	<i>Consistir todos os dados de cadastro da unidade consumidora a fim de manter a confiabilidade e a integridade dos dados, os quais refletirão diretamente na qualidade do faturamento. Por exemplo: classificação da Unidade Consumidora x atividade x Entrada de Serviço x carga instalada x fase potência do disjuntor x localização rural/urbana/turística/preservação/veraneio/invasão x restrições do IAP/IBAMA, entre outros.</i>	2		N	
3.1.175	<i>Toda vez que houver a inclusão, alteração ou inativação de logradouros, o sistema deve registrar data, hora, responsável e outros dados de controle relativos a esta operação e também enviar mensagem de aviso a um grupo de usuários definido pela Copel por meio do correio eletrônico utilizado pela Copel</i>	2		N	

3.1.176	<i>Não deve existir exclusão do logradouro, deve existir somente a opção de inativar logradouro.</i>	2		N	
3.1.177	<i>Possibilitar o cadastramento provisório na inclusão de um logradouro novo, deixando-o identificado para fins de controle e acompanhamento pela área responsável, até o momento de sua efetivação. Possibilitar o cadastramento provisório na inclusão de um logradouro novo, deixando-o identificado para fins de controle e acompanhamento pela área responsável, até o momento de sua efetivação.</i>	2		N	
3.1.178	<i>Possibilitar identificar unidade consumidora cujo cliente é locatário ou previsto para locação, e neste caso deverá possibilitar a identificação do proprietário do imóvel, prazo previsto de locação, imobiliária responsável, entre outras informações.</i>	1		N	
3.1.179	<i>Identificar e registrar o endereço de entrega da nota fiscal / documento de cobrança.</i>	2		N	
3.1.180	<i>Todos os registros no sistema devem ser identificados com a data, hora, usuário e outros dados de controle que se mostrarem necessários.</i>	2		N	
3.1.181	<i>O workflow deve possibilitar acompanhamento pela internet do andamento da solicitação através do protocolo e identificação do cliente.</i>	1		N	
3.1.182	<i>Permitir a consulta das datas de feriados nacionais, municipais, bancários e pontos facultativos constantes do sistema.</i>	2		N	
3.1.183	<i>Envio de contrato de adesão automaticamente em toda troca de titularidade efetivada ou pedido de ligação, junto com o respectivo protocolo.</i>	2		N	
3.1.184	<i>O sistema deverá permitir a elaboração de cartas, pesquisas, formulários, a serem enviados aos clientes. Emissão e envelopamento centralizados. Manter histórico no sistema sobre os documentos (espelho) encaminhados, assim como para</i>	2		N	

	<i>quais clientes, unidades consumidoras e consumidores foi enviada.</i>				
3.1.185	<i>Todos os documentos e contatos por escritos (cartas/e-mail) enviados ao cliente por qualquer setor ou canal devem ficar registrados e disponíveis no sistema para consulta de maneira prática.</i>	2		N	
3.1.186	<i>O sistema deve efetuar, automaticamente, por meio da entrada de dados do cliente, o rastreamento de outras UCs em seu CPF nas situações ligada, suspensa, desligada e/ou apenas em seu CPF sem vínculo a uma UC, apresentando os débitos pendentes de energia, serviços e outros produtos de responsabilidade do mesmo em uma mesma tela com os totais.</i>	2		N	
3.1.187	<i>Relacionar, numa tela, aba ou botão, logo na primeira página do sistema, os dados das unidades consumidoras com pendência no CPF do cliente, ou exclusivas na unidade consumidora, indicando o mês/ano da fatura, o motivo da emissão (tipo de débito), o valor (com e sem acréscimos), a data de vencimento e a quantidade de dias em atraso. Deve ser possível selecionar as faturas e realizar a soma de valores.</i>	1		N	
3.1.188	<i>Na tela em que aparecem todas as faturas em aberto (totalizador de débitos) apresentar uma coluna status da unidade consumidora, na qual seja possível identificar se está ligada, cortada, desligada ou sem vínculo a uma unidade consumidora, a fim de identificar os débitos no CPF do cliente, apenas na unidade consumidora, ou entre a unidade e o cliente para que nos casos assunção de dívida e parcelamento seja possível identificar, selecionar e emitir de forma fácil e rápida.</i>	1		N	
3.1.189	<i>Possibilitar a emissão de faturas de parcelamento, segunda via, bloqueio de faturas, entre outros no próprio totalizador de débitos</i>	1		N	

3.1.190	<i>Permitir visualizar faturas apenas vinculadas à unidade consumidora, da unidade consumidora vinculadas ao cliente atual e da unidade consumidora vinculadas a outro cliente anteriormente responsável, por meio de uma seleção (check box) para facilitar análise, geração de serviços (especialmente pedido de ligação e troca de titularidade) e reclamação.</i>	1		N	
3.1.191	<i>Verificação das pendências: extrato de débitos e créditos do cliente, mostrar todos os débitos, créditos e lançamentos futuros que o cliente possui com a empresa em uma única transação/local/ tela/botão de fácil visualização.</i>	2		N	
3.1.192	<i>Gerar relatório diário e mensal que contenham os seguintes dados: Número de consumidores faturados e ligados, consumo faturado e medido, demanda faturada, medida e contratada (separados por segmentos horários - ponta, fora de ponta, reservado e período seco e úmido), energia e demanda equivalente ao TUSD (Tarifa de Uso do Sistema). Os dados deverão estar segmentados de acordo com a seguinte abertura: tipo de fornecimento, localização urbana/rural, classe, subclasse, tipo tensão de faturamento, tipo de tensão de ligação, ramo de atividade, nível de tensão ligado e faturado, consumidor livre, parcialmente livre e suprimento. Estratificados por: Regional, município, localidade, departamento de serviços, agência e bairros. Manter históricos dos relatórios por no mínimo 5 anos online e 10 anos em arquivo.</i>	2		N	
3.1.193	<i>Manter históricos mensais de todas as recodificações (alterações de classe, nível de tensão) e mudança de opção tarifária.</i>	2		N	
3.1.194	<i>Gerar relatórios mensais por regional, municípios, localidades, departamento de serviços, agências e bairros de todos os consumidores com benefícios sociais (baixa renda, luz fraterna, universalização, etc.).</i>	2		N	

3.1.195	<i>Para utilização por pessoas com deficiência, a interface deve conter alterações que possam auxiliar o atendimento. Deve ter lupa fixa e que proporcione zoom num determinado ponto da tela, deve ter opções para ditar o que está sendo escrito e o que está escrito. Todas as telas devem ser mapeadas tendo total integração para programas de leitura de telas como Jaws. Deve ter funções para alteração na fonte e contraste.</i>	1		N	
3.1.196	<i>Anotação (bloco de notas): Obter um campo para registrar informações descartáveis, porém preservadas durante o atendimento, enquanto os sistema estiver aberto.</i>	1		N	
3.1.197	<i>Check list processual: obter uma lista de procedimentos a ser abordado em cada atendimento, genérico ou específico, temporal ou atemporal. Seguindo as regras vigentes de setores responsáveis. Ex.: oferecer Débito automático; cadastro de fatura digital, data de vencimento, cadastro de baixa renda, isenção de ICMS, etc.</i>	1		N	
3.1.198	<i>Prover integração com o sistema SOD conforme a necessidade e critérios da contratante e reaproveitar informações do electricista em campo durante a execução do serviço, bem como do fluxo para reabertura ou consultas posteriores ao protocolo.</i>	2		N	
3.1.199	<i>Possibilitar consultas a webservices para tais aplicações, como previsão de tempo sem energia.</i>	2		N	
3.1.200	<i>A integração com o SOD deve permitir que as informações de qualquer tipo (dados, observações, campos, etc) acrescentadas ou alteradas em qualquer ordem serviço enviada a campo sejam transmitidas automaticamente, informando que se trata de uma complementação do mesmo protocolo, a data, a hora e o responsável, sem a necessidade de gerar novos documentos ou ordem de serviços complementares.</i>	2		N	

3.1.201	<i>Trazar informações do SOD como os motivos completos de reprova e permitir a visualização de fotos. Possibilitar o registro de notas /observações de formato livre, associadas às Ordens de Serviço enviadas ao sistema SOD aos eletricitistas em campo, tanto na emissão quanto na reabertura de serviços após reprovos.</i>	1		N	
3.1.202	<i>Possibilitar que, na reprova de serviços, o cliente receba mensagem (via SMS) com a informação concreta do que ocorreu. Sendo possível o cliente reabrir o serviço após a conclusão das irregularidades respondendo por este mesmo canal. Enviar também um link com orientações sobre como proceder caso necessite programação do serviço (prazo, taxa, tempo entre a solicitação e a programação).</i>	1		N	
3.1.203	<i>Campanha administrativa: possibilidade de alterar parte do processo com questionamentos importantes para aquele cenário temporal. Exemplo um quiz para determinar a qualidade da ligação em uma determinada área por um determinado período. Que será respondido durante o atendimento de forma orgânica quando seguido pelo atendente, ou enviado ao cliente para responder posteriormente ao atendimento.</i>	1		N	
3.1.204	<i>A Solução deverá apresentar site responsivo para uso nas diversas plataformas de uso no mercado, como smartphones, tablets e desktop.</i>	1		N	
3.1.205	<i>Permitir a geração de senha de acesso automaticamente caso o cliente a necessite, ou tenha esquecido, enviando por e-mail, SMS ou Whatsapp.</i>	1		N	
3.1.206	<i>Permitir que o cadastro de senha para a agência virtual também seja feito através de contas de redes sociais (Facebook) ou contas do Google.</i>	1		N	
3.1.207	<i>Gerar ordem de serviço em massa, quando possuem a mesma natureza, mas em clientes, UCs ou locais diferentes.</i>	2		N	

3.1.208	<i>Possuir uma versão web, para que a plataforma possa ser acessada por terceiros que não estão na rede da Copel.</i>	2		N	
3.1.209	<i>A solução deve permitir a integração de sistema responsivo com o chatbot para emissão de serviços, integrado com a plataforma do aplicativo Whatsapp que permita um autoatendimento nativamente pela Solução Comercial sem interação humana dentro dos parâmetros pré-definidos. Ex.: parcelamento, religação, desligamento, alteração de data de vencimento, consulta de protocolos, informações, troca de titularidade, pedido de ligação, etc. Os mesmos serviços ofertados via site devem estar disponíveis via Whatsapp, sendo que neste poderá ser atendido sem interação humana do começo ao fim de sua solicitação, com envio de protocolo, prazo e taxa do serviço. Os parâmetros utilizados pelo chatbot deverão ser configuráveis pela Solução Comercial.</i>	1		N	
3.1.210	<i>Ser compatível e prever integração para dispositivo coletor de assinatura digital, mesa digitalizadora ou tablet, proporcionando o uso deste tipo em documento digital. Prevendo também o armazenamento desse dado e possibilidade de conferência.</i>	1		N	
3.1.211	<i>Ser compatível e prever integração para reconhecimento facial para identificação do consumidor e validação para permissão de solicitações que exigem a presença do titular. A Solução Comercial deverá ser compatível com webcams, smartphones, tablets, ip cams e câmeras de segurança, de forma a coletar as impressões faciais.</i>	1		N	
3.1.212	<i>Possibilitar a busca de uma fatura pelo seu número e também pelo código de barras, identificando a qual cliente e unidade consumidora se referem. Apresentando a imagem da fatura, se está quitada ou não, e os dados da arrecadação.</i>	2		N	
3.1.213	<i>Apresentar no registro de serviços do cliente na tela inicial, dentro do portfólio da concessionária (fatura digital, débito</i>	1		N	

	<i>automático), o que o cliente já aderiu e o que ele não tem interesse para não oferecer novamente.</i>				
3.1.214	<i>Deverá prover solução para aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais de smart phones e tablets. (Android, IOS)</i>	2		N	
3.1.215	<i>As funcionalidades e customizações do aplicativo devem ser nativas da solução</i>	1		N	
3.1.216	<i>O aplicativo deve-se integrar aos sistemas e programas de interesse da contratante</i>	1		N	
3.1.217	<i>O aplicativo deve contemplar todos os serviços comerciais</i>	1		N	
3.1.218	<i>Aplicativo deve emitir mensagens (push) de notificação, conforme configuração e necessidade da contratante. Para campanhas, orientações, avisos, etc</i>	1		N	
3.1.219	<i>A solução deve ofertar a baixa do aplicativo quando o cliente acessar o site via smartphone ou tablete</i>	1		N	
3.1.220	<i>O aplicativo deve evidenciar e facilitar a emissão de serviço ou o fornecimento de informação, conforme a situação da conta (desligada, suspensa, ligada), dos débitos, de tipos de contratos existentes, de perfil do cliente, tipos de VIPs, etc.</i>	1		N	
3.1.221	<i>O aplicativo deve possuir opções que aumentem a acessibilidade, tais como: ditar o que está na tela, aumentar zoom, lupa, contraste, transcrever fala, alterações de cores, etc.</i>	1		N	
3.1.222	<i>A Agência Virtual e a Solução Comercial deverão ser integradas ao sistema E-protocolo, permitindo a assinatura (eletrônica e digital).</i>	0		N	
3.1.223	<i>A solução deve permitir a possibilidade de uso e armazenamento de aplicação terceira que permita a assinatura feita diretamente na tela touch screen para tablets, smartphones e computadores. Deve também permitir a integração com outras ferramentas terceiras de captura e armazenamento da digital do</i>	1		N	

	<i>cliente e também de reconhecimento facial.</i>				
3.1.224	<i>Prover mecanismo de consulta e integração aos dados de estabelecimentos jurídicos credenciados, para possibilitar a localização dos mesmos: por proximidade de rota, endereço ou coordenadas UTM, dentre outras.</i>	1		N	
3.1.225	<i>Prover e manter cadastro de clientes com os dados necessários para atendimento a todas as funções de um sistema de consumidores integrado, conforme legislação do setor elétrico federal e estadual vigentes. O sistema deve possibilitar o cadastramento de qualquer cliente que mantenha relações comerciais com a Copel, seja cliente consumidor, prestador de serviço, arrecadador, etc.</i>	2		N	
3.1.226	<i>Garantir a unicidade do cliente no cadastro (conceito de cliente único). Por CPF ou CNPJ matriz, com vínculo das filiais à matriz com conferência com o site da Receita Federal.</i>	2		N	
3.1.227	<i>Vincular o cliente único às suas respectivas unidades consumidoras.</i>	2		N	
3.1.228	<i>Vincular cliente pessoa jurídica à pessoa física responsável pela unidade consumidora. Identificar e diferenciar, conforme cada caso e especificidades, os diversos tipos de características de consumidores. Exemplo: Acessante de Carga (consumidores livres; consumidores parcialmente livres); Consumidores potencialmente livres; Acessante de Geração (PCHs, PCTs e U.E); Micro e mini geradores; pequenas concessionárias (suprimento); Cooperativa autorizada; Cooperativa permissionária; Concessionárias de distribuição; dentre outras, conforme trata a legislação federal e estadual. Identificar consumidores com geração própria, cogeração ou outra fonte</i>	1		N	

	<i>disponível como gerador a óleo diesel, gás, biomassa, etc.</i>				
3.1.229	<i>Possibilitar o pré-cadastro de cliente e de unidade consumidora sem efetivação num primeiro momento, de forma que a confirmação dos dados possa ser realizada em evento subsequente, controlado por workflow e integrando-se com outras funções do próprio sistema.</i>	2		N	
3.1.230	<i>Possibilitar a caracterização de clientes de acordo com critérios definidos pela concessionária, legislação federal e estadual, garantindo o significado de forma única e exclusiva. Ex.: clientes com necessidades especiais, clientes Autoridade, clientes VIP, aposentados, veranistas, pensionistas, quilombolas, indígenas, etc. Prever um local de consulta desta condição e histórico, com data de início e fim. Quando ocorrer mais de uma condição, simultaneamente, que ambas fiquem visíveis em local de fácil acesso.</i>	1		N	
3.1.231	<i>Identificar no cadastro de unidade consumidora, a existência de equipamentos de sobrevida que necessitem atenção especial quanto a desligamento programado e restabelecimento na falta de energia. Alertar esta condição quando da emissão de serviços no cadastro deste tipo de cliente.</i>	2		N	
3.1.232	<i>Possibilitar a escolha da data de vencimento da fatura (flexibilização) conforme as regras estabelecidas pela legislação federal e estadual vigentes e aderente à política da Copel. Esta alteração deve ser registrada, com data, hora, responsável, entre outros dados de controle</i>	2		N	
3.1.233	<i>Ao cadastrar incorretamente a data de vencimento, o sistema permita a alteração imediata, mediante justificativa.</i>	1		N	
3.1.234	<i>Impossibilitar o cadastro de data de vencimento na unidade consumidora que seja igual a data da região de leitura.</i>	1		N	

3.1.235	<i>Desligamento a pedido – que já apareça no início da abertura do serviço (antes de finalizá-lo) se será possível gerar Fatura de consumo final por média ou se necessita da leitura. Quais os tipos possíveis de desligamento para aquela unidade consumidora, se desligamento virtual ou físico. No caso de obrigatoriedade de desligamento físico, informar se é devido tipo de ligação/carga ou se é por causa do faturamento já em andamento.</i>	1		N	
3.1.236	<i>Possibilitar a identificação da forma de entrega: da fatura e outros documentos de contato com o cliente (exemplo: correios, próprios, internet, e-mail, impressão e entrega simultâneas, no domicílio, dentre outras). Possibilitar que o cliente faça a escolha da forma de entrega. As formas de entrega devem estar aderentes à legislação federal e estadual vigentes e também à política da Copel.</i>	2		N	
3.1.237	<i>A opção pela forma de entrega pode ser geral para todas as unidades consumidoras, específica para cada unidade consumidora ou por cliente, entrega individual ou agrupada conforme critérios específicos, entrega em endereços específicos, dentre outras. Esta opção do cliente deve ser registrada, com data, hora, responsável e entre outros dados de controle.</i>	2		N	
3.1.238	<i>Integrar o cadastro do débito automático ao envio da fatura por e-mail.</i>	1		N	
3.1.239	<i>Ao cadastrar entrega alternativa deve aparecer o endereço completo e nome do Estabelecimento Jurídico (Estajur) ou do titular da Unidade consumidora alternativa. Permitir busca de forma fácil de um Estajur pelo endereço ou Município e que sempre tenha, além do nome de Pessoa Jurídica, o nome fantasia (pois é esse que o cliente conhece e informa).</i>	1		N	
3.1.240	<i>Ao realizar algum tipo de cadastro/alteração, o sistema deve</i>	2		N	

	<i>informar se existe taxa e o valor da mesma.</i>				
3.1.241	<i>Prover meio de registrar e atender o cliente através do recebimento de sugestões, elogios e reclamações, da prestação de informações e orientações, e do recebimento, registro e encaminhamento de solicitações de modo a atender as suas expectativas e necessidades.</i>	2		N	
3.1.242	<i>Integrar serviços online de reclamação como Consumidor.org, Reclame Aqui, Procon, entre outros com o sistema de CRM para registro e acompanhamento dos relatos.</i>	1		N	
3.1.243	<i>Ao emitir reclamação em que seja necessário o bloqueio da fatura ou anexo de documentos, que o sistema emita um alerta sobre a necessidade de bloquear</i>	1		N	
3.1.244	<i>fatura ou anexar documentos.</i>	1		N	
3.1.245	<i>Apresentar dados relacionados a geração distribuída e seu histórico de cadastramento e alterações. Na unidade geradora constar quais são as suas unidades consumidoras beneficiárias, seu percentual de compensação e o histórico das alterações. E também que esses dados estejam disponíveis quando consultado o cadastro de unidade consumidora beneficiária. Por exemplo, uma unidade tinha o percentual de 20% para compensação da energia excedente e a outra beneficiária com 80%, houve uma alteração que redistribuiu as porcentagens para 50% a cada uma. Que a informação da data de quando as unidades foram cadastradas como beneficiárias, seus percentuais, as datas de alteração e dos novos percentuais estejam disponíveis para consulta dentro do cadastro da Unidade Geradora e também da beneficiária.</i>	1		N	
3.1.246	<i>Permitir a conferência da carga instalada e registrada de vias internas de condomínios horizontais fechados, histórico de cadastramento e alterações.</i>	1		N	

3.1.247	<i>Propiciar um sistema parametrizável para o parcelamento de débitos, dando condição da aplicação todas as normas na resolução ANEEL e também qualquer regra de negócio vigente ou novas, conforme interesse da contratante</i>	2		N	
3.1.248	<i>Propiciar aplicação intuitiva para simular o parcelamento, conforme as regras estipuladas, que demonstre todas as pendências possíveis de parcelamento, propostas de negociação, possibilidade de alterações de valores de entrada e quantidade de parcela, aviso (pop up) quando algo dentro da negociação está fora das regras. Com opção de efetivação. Prover um único acesso de parcelamento para que, ao cliente inserir seus dados ou da unidade consumidora no site, o sistema identifique os critérios e conduza o autoatendimento e conclusão do parcelamento ou então o preenchimento de formulário e anexo de documentos para envio para análise (casos de</i>	1		N	
3.1.249	<i>excepcionalidade e valores acima de determinado valor) evitando que o cliente tenha que entender os tipos de parcelamentos existentes e onde acessá-los.</i>	1		N	
3.1.250	<i>Deve permitir agrupar todos os débitos elegíveis de parcelamento, conforme as regras adotadas, sem a necessidade de inteiração do usuário, realizando todos os cálculos necessários. Impedindo, inclusive, a emissão de parcelamentos fora da regra, bloqueando a emissão. Tanto o agrupamento automático, como a possibilidade de bloquear a emissão devem ser parametrizável, de modo que possam ser ajustadas ou até desativadas. Possibilitar a emissão de parcelamento informando todas as faturas da Unidade Consumidora atual, com vínculo ao cliente atual, ou somente do cliente, de modo a facilitar a escolha de faturas a serem parceladas conforme o parâmetro escolhido (parcelamento, reparcelamento, assunção de débitos)</i>	1		N	

3.1.251	<i>Deve distinguir as diferentes modalidades de débitos (energia, PI, obras, danos causados, etc) e aplicar as regras e taxas conforme previsto no procedimento</i>	1		N	
3.1.252	<i>Deve distinguir quando se tratar de parcelamento de débitos, aplicando automaticamente as regras específicas (valor de entrada, quantidade de parcelas, números máximos de parcelamentos num determinado período e taxas) para esses casos.</i>	1		N	
3.1.253	<i>Em caso de parcelamento, permitir a consulta dos dados do contrato anterior dentro da aplicação. Para verificação da taxa que foi aplicada, por exemplo.</i>	1		N	
3.1.254	<i>Deve prever a possibilidade da assunção de débitos por um terceiro, com a transferência da titularidade; prever a necessidade de impressão de documentos para assinatura do cliente e anexo dos mesmos. Havendo a assunção, o sistema deve estar preparado para realizar a troca da titularidade após a aprovação do contrato, quando necessária, de modo automático, enviando mensagem de aviso ao cliente.</i>	1		N	
3.1.255	<i>Deve ser parametrizável a regra geral do vencimento da entrada e das parcelas, inclusive a possibilidade de se dar prazos maiores e os períodos máximo e mínimo deste.</i>	1		N	
3.1.256	<i>A geração de qualquer documento para realização da negociação deve ser feita pelo sistema. O modelo desses documentos (TRD - Termo de responsabilidade do Débito, declaração de assunção de débitos, solicitação de excepcionalidade) devem ser totalmente parametrizáveis e customizáveis. Devem conter campos que podem ser alimentados pelos cadastros da UC, do cliente ou qualquer outro dos cadastros da empresa.</i>	1		N	

3.1.257	<i>Dar opção de parametrização para criação de perfis de negociação conforme procedimento ou campanhas para valor de entrada, mínimo de dias de atraso, quantidade máxima de parcelas, valor mínimo de parcelas</i>	1		N	
3.1.258	<i>Possibilitar o cadastro de fiador, através do número do cliente, ou CPF, dando possibilidade de aviso caso esteja em outro contrato de parcelamento, demonstrando em quais UCs, detalhes do contrato data e hora da realização, valor do débito, canal em foi realizado, situação do contrato (ativo, concluído ou cancelado) e data final de vigência, se houver. Quando o fiador não possuir cadastro, permitir que seja feito dentro da mesma aplicação durante a emissão do parcelamento.</i>	1		N	
3.1.259	<i>Devem ser criados perfis e workflow de aprovação de parcelamento dependendo do tipo do cliente (Atendido em alta ou baixa Devem ser criados perfis e workflow de aprovação de parcelamento dependendo do tipo do cliente (Atendido em alta ou baixa</i>	1		N	
3.1.260	<i>Na tela que se consulta detalhes do parcelamento emitido, deve ser possível a impressão e reimpressão de contrato de parcelamento e faturas.</i>	1		N	
3.1.261	<i>Deve ser permitida a emissão pelo autoatendimento por meio do totem, agência virtual ou Aplicativo, dentro dos critérios pré-estabelecidos.</i>	2		N	
3.1.262	<i>Alertar a quantidade de parcelamentos realizados num período de tempo conforme parâmetro, bloqueando novas negociações se for o caso.</i>	1		N	
3.1.263	<i>Possibilitar edição do conteúdo do contrato e parcelamento.</i>	1		N	
3.1.264	<i>Prever no contrato de parcelamento/negociação a condição de excepcionalidade, ou seja, possibilitar emissão do contrato quando a proposta não está aderente ao padrão das regras de parcelamento. Deverá possibilitar workflow de aprovação</i>	1		N	

	<i>parametrizável.</i>				
3.1.265	<i>Possibilitar o cadastro de consumidor que possui deficiência visual para recebimento de fatura em braile (por unidade consumidora ou por cliente).</i>	2		N	
3.1.266	<i>O sistema deve estar parametrizado conforme a necessidade do setor, para, num atendimento guiado, seguir o passo a passo conforme a necessidade específica da obra: apenas dar aceite, necessidade de assinatura do contrato ou apresentação de documentos, geração de fatura, transferência para acompanhar o pagamento de fatura e dar sequência na execução da obra, tudo de forma automática, sem interação do usuário (atendente).</i>	1		N	
3.1.267	<i>Disponibilizar formulário eletrônico ao cliente para preenchimento com todos os dados necessários para elaboração de carta de Viabilidade técnica, podendo anexar documentos, e encaminhar direto para o setor responsável analisar e dar a resposta ao consumidor</i>	1		N	
3.1.268	<i>Ao fazer o cadastro de débito automático pela concessionária (em qualquer canal de atendimento), parametrizar o sistema para solicitar os dados de conta e agência com ou sem dígito de acordo com o banco selecionado</i>	2		N	
3.1.269	<i>Identificar automaticamente se existem débitos impeditivos, de acordo com parametrizações da contratante e resoluções do Órgão Regulamentador.</i>	1		N	
3.1.270	<i>Permitir que ao acessar a unidade consumidora seja possível a emissão do pedido de ligação. Por exemplo, ao clicar no botão para emitir a ligação, que o próprio sistema solicite dados do novo titular e demais informações de forma fluida.</i>	1		N	
3.1.271	<i>Na tela inicial abrir campos para preencher CPF ou CNPJ do cliente e a unidade consumidora a ser religada ou a unidade de</i>	2		N	

	<i>referência para ligação nova, permitindo busca pelo endereço.</i>				
3.1.272	<i>Abrir tela para preencher dados do solicitante se não for o titular da conta. Se for o titular que o sistema já encaminhe o usuário (atendente) para o próximo passo do fluxograma de emissão do serviço.</i>	1		N	
3.1.273	<i>Possibilidade de parametrização pela unidade consumidora informada quanto à obrigatoriedade ou não de cadastro de entrega alternativa e envio para análise de rede. Permitir decisão do atendente caso não seja necessária análise por algum motivo.</i>	1		N	
3.1.274	<i>Permitir que dentro do próprio sistema seja feita a Pesquisa/Validação do CPF/CNPJ. Permitir a consulta da Receita Estadual para cadastro de Inscrição Estadual, havendo essa inscrição já preencher automaticamente. Em caso de cadastro já existente, carregar as informações automaticamente.</i>	1		N	
3.1.275	<i>Preencher tipo da ligação e disjuntor e permitir escrever observações e programação (parametrizar confirmação para encaminhar para análise de rede).</i>	2		N	
3.1.276	<i>Permitir cadastro de benefícios tarifários, débito automático, entrega alternativa, data de vencimento diferente do padrão, dentro da mesma solicitação, por meio de perguntas do sistema (atendimento guiado).</i>	1		N	
3.1.277	<i>Consultar automaticamente a situação do CPF ou CNPJ junto à Receita Federal e se já existir cadastro do cliente informar se há débitos que impedem e indicando como equacioná-los.</i>	1		N	
3.1.278	<i>Quando existir unidade consumidora ligada no endereço informado, alertar ao cliente indicando a troca de titularidade</i>	1		N	
3.1.279	<i>Informar se a unidade consumidora está desligada no físico ou virtualmente antes da emissão do serviço, permitindo efetuar atualização cadastral mediante acesso com senha, ou solicitar a</i>	1		N	

	<i>troca de titularidade.</i>				
3.1.280	<i>Confirmar e ou solicitar informação de dados técnicos (tipo de ligação, disjuntor, endereço completo) e demais facilidades (entrega alternativa, débito automático, data de vencimento).</i>	2		N	
3.1.281	<i>A inteligência artificial deve guiar o cliente para preenchimento das informações na plataforma digital de autoatendimento. Se alguma informação obrigatória não for fornecida o sistema impede a continuidade e orienta sobre a necessidade. Incluindo a necessidade de preenchimento de Declaração de Carga (quando necessário), ramal, agrupamento, disjuntor geral, tipo de ligação, etc.</i>	1		N	
3.1.282	<i>Permitir a consulta de Índices de Continuidade e que os dados apareçam de maneira objetiva. Informando o percentual da meta e se está dentro ou fora dela (com sim ou não). Que nesse relatório mostre o resultado dos últimos 12 meses, mas permita a consulta de período maior quando necessário. E que traga o conceito/significado dos índices (DIC/FIC/DEC/DMIC)</i>	2		N	
3.1.283	<i>Ao emitir nota de reclamação técnica (falta de energia/sem luz) que haja a possibilidade de gerá-la individualmente sem agrupá-la no SOD a outras solicitações da mesma região (falta de energia geral). Muitas vezes os protocolos são fechados e apenas uma unidade consumidora fica sem luz, porque era um motivo diferente da região como um todo.</i>	1		N	
3.1.284	<i>Permitir que as mensagens informadas nas reclamações emitidas na sequência cheguem até os eletricitas que vão atender as ocorrências e que, quando o protocolo for concluído, o cliente receba a informação via SMS para poder manifestar se continua sem energia individualmente.</i>	1		N	

3.1.285	<i>Disponibilizar uma opção de resumo de informações sobre calendário de leitura disponível na página inicial do atendimento. Que conste data provável de leitura na região e de autoleitura, data de vencimento comum de fatura, data alternativa de fatura escolhida pelo cliente quando for o caso e data de apresentação da fatura.</i>	1		N	
3.1.286	<i>Criar link para acessar o arquivo de fotos das leituras ou do impedimento em caso de solicitação reprovada, por meio da integração com outros sistemas.</i>	2		N	
3.1.287	<i>O sistema deve identificar quando o cliente passou mais de 2 ou 3 meses sem informar leitura e disparar um alerta dando a opção do mesmo responder por SMS ou qualquer canal para informar a leitura.</i>	1		N	
3.1.288	<i>Ao acessar a informação detalhada do histórico de consumo, permitir identificar (tudo em uma tela) se a leitura utilizada foi informada pelo consumidor ou confirmada pela empresa, qual a leitura informada e em qual data ele passou. Se a leitura estava muito abaixo que conste a informação da leitura do cliente e a leitura da Copel.</i>	1		N	
3.1.289	<i>Permitir a visualização das observações registradas pelo leiturista (texto e imagens além de códigos)</i>	1		N	
3.1.290	<i>Quando cliente buscar canais de registro de autoleitura, o próprio sistema identifique se está na data correta ou não e oriente o cliente</i>	1		N	
3.1.291	<i>Permitir o registro de todos os tipos de leitura (com 1, 2 ou 3 leituras por medidor) em todos os canais de atendimento</i>	1		N	
3.1.292	<i>Gerar parametrização que identifique automaticamente os casos de informação de pagamento que não foram verdadeiras realizando os avisos e bloqueios necessários conforme a necessidade da contratante. Permitir a geração da religa automática se houver baixa das pendências.</i>	2		N	

3.1.293	<i>Pagamento em duplicidade: o sistema de faturamento não permita que faturas já arrecadadas sejam pagas novamente.</i>	1		N	
3.1.294	<i>Possibilitar que todos os créditos (oriundos de duplicidade de pagamento, DIC FIC DMIC, LIC, Ressarcimento de danos, Luz com desconto, indenização, etc.) de um cliente sejam visualizados em uma única tela, identificando, se houver, a unidade consumidora e/ou processo que originou cada crédito. Esta consulta deve ser por cliente, por unidade consumidora ou por consumidor (cliente+UC).</i>	1		N	
3.1.295	<i>Que no próprio protocolo da abertura do serviço conste a contagem dos prazos de forma clara, inclusive sobre os serviços que envolvem o pagamento/restituição de crédito ao cliente (data de envio de depósito/ cheque, etc)</i>	1		N	
3.1.296	<i>Opção automática de emissão de segunda via, com registro de informações como: forma, data e hora do envio; registro do atendente; nome do solicitante, dentre outros dados pertinentes aos interesses da COPEL. O valor referente aos juros deve ser calculado e incorporado à fatura de segunda via</i>	1		N	
3.1.297	<i>Emitir segunda via direto da tela de consulta de débitos do cliente. Possibilitar que dessa tela já se possa selecionar e emitir as segundas vias de todas as Unidades consumidoras que possuam débitos para esse cliente.</i>	1		N	
3.1.298	<i>Ao selecionar a opção envio por e-mail ou SMS, o sistema complete com os dados pré-existentes no cadastro e permita a edição do campo caso cliente queira enviar para outro e-mail/fone.</i>	1		N	
3.1.299	<i>Permitir que a URA dê a opção ao cliente do envio de débitos por SMS ou outro canal cadastrado no sistema, ou o informado no momento do contato.</i>	2		N	
3.1.300	<i>Permitir agrupar todos os débitos em uma só fatura, com código de barras e informações de quais débitos foram agrupados,</i>	1		N	

	<i>incluindo nela juros e atualizações.</i>				
3.1.301	<i>Possibilitar a emissão de fatura ou documento para pagamento de unidade consumidora desligada ou sem endereço vinculado, pelo site, com cálculo de juros e atualizações.</i>	1		N	
3.1.302	<i>Gerar um documento para pagamento, com dados de cadastros mais básicos do que a nota fiscal de energia para clientes sem vínculo com unidades consumidoras</i>	1		N	
3.1.303	<i>Prover a geração de documento de pagamento que agrupe todo o débito ou parcial do cliente, realizando todo o cálculo de juros, correções e taxas automaticamente, sem necessidade de solicitação de senha pelos canais virtuais.</i>	1		N	
3.1.304	<i>Substituição ou cancelamento de fatura - que conste no registro desse serviço o motivo claro e objetivo da substituição ou cancelamento de fatura, sem que seja necessário busca por códigos/siglas em outro local.</i>	1		N	
3.1.305	<i>Na tela inicial ter um botão de troca de padrão que quando acionado mostre: - Dados básicos do cliente (ex nome, CPF e RG) e que seja possível confirmar/atualizar os telefones e e-mail; -Se há débitos na unidade que impeçam a solicitação. Ter um acesso rápido a esses débitos para pronta informação ao cliente. -Informe tipo de ligação existente e capacidade do disjuntor, se se trata de ligação individual ou agrupada. -Campo para sinalizar se será apenas padronização sem alteração de carga. -Campo para sinalizar se se trata apenas de análise de viabilidade técnica. -Tenha o campo para preenchimento de cargas, básica padrão (Trifásico, Bifásico ou Monofásico) e especiais (nesse caso abrirá a DCA para especificações). -Para casos especiais como alteração de carga em condomínio, projeto elétrico, Alta Tensão, etc, o sistema forneça um PDF de orientação para que possamos entregar ao cliente. -Ter um botão para acesso</i>	1		N	

	<i>rápido aos formulários necessários, como DCA e outros. - Que no final o sistema apresente a área, os prazos, possíveis custos, obrigações do cliente quanto a solicitação.</i>				
3.1.306	<i>Atendimento guiado, no qual a emissão do serviço seja realizada de forma fluída, vinculando cada etapa sem a necessidade de trocar de tela ou fazer pesquisas por fora do processo principal. Ao informar a Unidade Consumidora, que a sequência de etapas para a execução do serviço se apresente (informar o CPF do cliente, consultar Receita Federal, informar leitura, etc) sem que o usuário (atendente) necessite de pesquisas paralelas em manuais. Dessa forma guiada, o usuário (atendente) inclua todas as informações pertinentes, tais como: data de vencimento, cadastro de fatura digital, cadastro de benefícios tarifários, entre outros.</i>	1		N	
3.1.307	<i>Possibilitar a emissão de troca de titularidade com religação de conta suspensa por falta de pagamento ou deficiência técnica, ou por conta desligada a pedido do titular anterior</i>	2		N	
3.1.308	<i>Criar integração (webservice) entre a interface de atendimento e o formulário de emissão de serviço do site, na qual o cliente preenche seus dados. Essa integração deve estar vinculada com os workflows das áreas internas para que, se houver necessidade de análises específicas, como em caso de débitos ou procedimento irregular, o processo de análise interna seja gerado a partir das informações coletadas pelo site. Sendo encaminhados diretamente ao setor responsável pela análise com todos arquivos anexados, sem a necessidade de interação humana nessa etapa.</i>	1		N	
3.1.309	<i>Possuir mecanismo de bloqueio de alterações cadastrais de forma que apenas determinados usuários possam realizá-las. Por exemplo: restringir a troca de titularidade sobre a unidade consumidora quando existirem elementos impeditivos definidos</i>	2		N	

	<i>pela concessionária, tais como: débitos na UC, contratos pendentes, procedimento irregular, parcelamentos, etc. Dentre outros casos.</i>				
3.1.310	<i>Quando houver reclamação sobre determinada fatura e que esta já foi analisada e enviada uma carta/e-mail ao cliente, seja permitindo o acesso à resposta.</i>	2		N	
3.1.311	<i>Disponibilizar no sistema uma calculadora programada para análise de consumo, que tenha opção de inserir leitura atual e o mesmo já calcule valor simulado do gasto em kWh e em Reais; que faça cálculo da média de consumo pela quantidade de meses (esse campo editável pelo atendente); que apresente gráficos de fácil visualização com a evolução de consumo mensal para determinado ano e compare com o consumo dos anos anteriores.</i>	1		N	
3.1.312	<i>Permitir que o próprio sistema tenha a disponibilidade de acionar uma discagem pelo usuário (atendente) ao número de telefone do cliente. Possibilitando o contato quando necessário para confirmar ou sanar alguma dúvida de dados inconsistentes.</i>	1		N	
3.1.313	<i>Deve possuir solução nativa para configurada e projetada para autoatendimento de forma intuitiva e amigável.</i>	2		N	
3.1.314	<i>A plataforma de autoatendimento deve permitir a emissão de todos os serviços comerciais que compete a distribuição de energia, conforme as normas e procedimento da empresa, mesmo que seja necessária integração com outros sistemas, conforme a necessidade da contratante</i>	1		N	
3.1.315	<i>Gerar dados e relatórios dos atendimentos realizados nessa modalidade, como a quantidade de atendimento geral, por região, por postos ou a escolha do administrador. Outros relatórios e dados: tempo médio de atendimento, quantidade de emissão de tipos de serviço, quantidade de pagamentos e</i>	1		N	

	<i>arrecadação, etc.</i>				
3.1.316	<i>Solução deve permitir a realização de pagamento através de PIN PAD, sendo compatível com esta tecnologia e sistemas bancários e de aplicativos de pagamento. Gerando as vias impressas ou digital de comprovação.</i>	1		N	
3.1.317	<i>Sistema deve ser provera condição de pagamento através do PIX em todas as modalidades possíveis, a critério da contratante.</i>	1		N	
3.1.318	<i>Independente da plataforma de autoatendimento, a solução deve ser compatível com os modelos de impressoras conforme critério da contratante, tanto as já utilizadas quanto as que possam ser adquiridas, de todas as modalidades, tipos de conexão, forma de impressão, etc.</i>	1		N	
3.1.319	<i>Dashboard parametrizável por perfil do gestor/administrador, com dados demanda dentre outros a serem retirados de banco de dados do próprio sistema. Possuindo também ferramenta para dar a cesso e autorizações prevista em procedimento ou outros trâmites que internos. Possibilidade de avisos e notificações(push), inclusive com vibrações sonoras em celulares e tablet para casos contingentes, tais como ultrapassagens de tempos, picos de demanda, etc.</i>	1		N	
3.1.320	<i>A contratada se responsabiliza por realizar todas as integrações necessárias dentro do tempo e período conforme cronograma realizado pela contratante a realizar todas as integrações necessárias quando da decisão desta de</i>	1		N	

3.1.321	O sistema poderá ser utilizado por todos os empregados terceiros a serviço da empresa, mesmo que haja a terceirização parcial ou completa dos canais de atendimento. A contratada fica responsável em realizar todas as integrações e adaptações necessárias para que o sistema seja disponibilizado nestas situações, conforme a necessidade da contratante, seguindo inclusive o cronograma por esta elaborado. Mesmo que a contratante opte por usar sistema de terceiro, fica a contratada responsável pela total integração para o completo funcionamento.	1		N	
3.1.322	O sistema deverá permitir pesquisa de consumidores através de qualquer campo relacionado ao seu cadastro, por exemplo: celular, e-mail, documentos, etc. Para campos em comum (logradouros em cidades diferentes, por exemplo) deverá gerar novo filtro para seleção.	2		N	

4- Processo: Cobrança e Arrecadação					
4.1 Processo Arrecadação					
Item	Descrição	Classificação o Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

4.1.1	<i>Possibilitar cadastrar em aplicativo exclusivo as datas de feriados oficiais (nacionais, municipais) e não oficiais (paralisações, festas locais) para o processo de arrecadação, ou seja, será utilizado para cálculo de encargos quando da arrecadação de uma fatura em atraso e outros processos de arrecadação, mas desvinculado do cadastro de feriados para o cômputo de prazo para serviços comerciais(solicitações de religação, vistoria, etc). Esse calendário deverá ser possível de ser visualizado nos canais de comunicação/atendimento e ser possível sua liberação para uso/alteração por usuário ou perfil.</i>	1		N	
4.1.2	<i>O sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial do aplicativo de feriados em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório, e .txt com separador pipe() entre colunas, possibilitando a extração da informação utilizando como filtros todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo</i>	1		N	

4.1.3	<i>Prover funcionalidade para o cadastro de convênios de arrecadação, permitindo diferenciar a rede bancária da rede arrecadadora própria, possibilitando cadastrar a vigência contratual, tarifa aplicada por modalidade de recebimento, floating de repasse financeiro da arrecadação, parâmetros para integração com o SAP (software utilizado pela COPEL DIS para gerir processos contábeis e financeiros) como número de contrato e fornecedor SAP, assim como a contabilização(débito e crédito) de numerário em trânsito de cada convênio que será registrado no sistema contábil, valor da taxa de segunda via da fatura qual será pago ao convênio de arrecadação caso ele emita uma segunda via para o cliente COPEL DIS e tenha sua fatura paga nesse mesmo convênio. No aplicativo de cadastro de convênios de arrecadação também deverá ser possível o cadastro do layout de arquivo utilizado nas diferentes modalidades de pagamento e o sistema deverá possuir em sua versão standard, qualquer layout de arquivo homologado e disponível pela Febraban utilizado na transmissão de arquivos de arrecadação, seja esse tipo de arrecadação convenio(código de barras 44 posições), ficha de compensação bancária(boleto), débito automático, arrecadação parcial ao longo do dia(rajada), arrecadação de faturas via PIX, gateway de arrecadação(CIP), ou outro tipo de arrecadação que não esteja discriminado acima mas esteja homologado pelo Banco Central ou com layout Febraban publicado até a data de contratação da empresa fornecedora do software. O cadastro de cada convênio deverá possuir um usuário validador(aprovador) antes que esteja habilitado em produção (necessário por questões de risco). O sistema deverá mostrar em tela e gravar as alterações e validações, mostrando data, hora e usuário que alterou e validou cada alteração, ou seja, todas as alterações deverão ser gravadas no sistema., desde cadastro, alteração,</i>	2		S	
-------	---	---	--	---	--

	<i>inativação/encerramento contratual.</i>				
--	--	--	--	--	--

4.1.4	<i>O gateway de arrecadação consiste em nova funcionalidade desenvolvida pela CIP e Febraban onde as utilities enviam o código de barras CNAB 150 para registro na CIP sob demanda do cliente que adere ao DDA. Também é enviada a fatura em PDF. Necessário prever essa funcionalidade</i>	1		N	
4.1.5	<i>A arrecadação por PIX necessitará de uso simultâneo ou não de QRCODE ESTÁTICO e DINÂMICO, consumo de API para registro de segunda via no DICT, previsão de utilização do arquivo layout CNAB 750 da Febraban e API, simultânea ou isoladamente, para registro(remessa e retorno) do QRCODE dinâmico assim como o arquivo de liquidação. Previsão de utilização do padrão layout 6 do layout de código de barras da Febraban para liquidação do PIX. Cada uso de uma ou mais chaves PIX e possibilidade de movimentar carteira utilizando filtros de local, região, grupo de tensão de faturamento, tipo de qrcode, tipo de entrega, valor da fatura, etc. A arrecadação via PIX deverá considerar a entrega da fatura por LIS(leitura e impressão simultânea), e-mail, correios, print center, segunda via...etc</i>	2		S	
4.1.6	<i>O sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial do aplicativo de cadastro de convênios de arrecadação em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório, e .txt com separador pipe() entre colunas, possibilitando a extração da informação utilizando como filtros todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo</i>	1		N	

4.1.7	<i>Para o aplicativo de cadastro de convênios de arrecadação, o sistema deverá possuir integração para cadastro de convênios de arrecadação, consulta de débitos e captura do código de barras, segunda via e registro de solicitações de serviços comerciais. Conseqüentemente a integração deverá possibilitar o cadastro de um convênio de forma íntegra mediante métodos computacionais de integração com o sistema GRA(gestão da rede arrecadadora) de propriedade da COPEL. Para cadastros realizados via integração com o GRA também há a necessidade de validação de um segundo usuário no aplicativo de cadastro de convênio, ou seja, o sistema irá cadastrar o convênio via integração, mas para o mesmo poder ser usado necessitará que outro usuário valide o cadastro. Essa validação também deverá ser efetuada mediante métodos computacionais de integração, para que a mesma seja implementada via interface no GRA. e o usuário com acesso para realizar a validação, efetue-a via sistema GRA.</i>	1		N	
4.1.8	<i>Para o cadastro de convênios de arrecadação, sejam eles instituições financeiras/bancos ou agentes próprios da COPEL DIS, especificamente relativo à comissão, o sistema deverá permitir o cadastro de comissão de acordo com a quantidade total de faturas arrecadadas sendo essa quantidade por modalidade de recebimento, já que a COPEL DIS possui credenciamento com precificações definidas por modalidade e quantidade de faturas recebidas. Deverá ser possível cadastrar também a remuneração pela emissão de segunda via da fatura.</i>	2		N	

4.1.9	<i>Para o cadastro da rede arrecadadora própria, como a COPEL DIS trabalha com a emissão de documentos de cobrança para que o agente arrecadador realize o repasse financeiro, o sistema deverá prever durante o cadastro do agente arrecadador próprio, seja on line no sistema ou via integração, a criação de um cadastro de cliente e unidade consumidora, na qual serão faturados tais documentos de cobrança conforme regras parametrizadas em funcionalidades já descritas acima. Esse documento de cobrança emitido contra o agente arrecadador da rede própria dá-se o nome de AAR (Aviso de arrecadação) ou FAR (fatura de arrecadação).</i>	2		N	
4.1.10	<i>Possuir na versão standard do sistema, todos os layouts utilizados, vigentes e já utilizados pela febraban, independente do tipo de arrecadação(débito automático, código de barras, ficha de compensação, pix...) ou outro que venha a ser pulicado até a data de contratação. Ainda, o sistema deverá permitir que no aplicativo de cadastro de convênios de arrecadação o usuário escolha o layout utilizado por aquele convênio.</i>	2		N	

4.1.11	<i>Para a rede arrecadadora própria da COPEL, apesar de também ser um convênio de arrecadação, esse possui regras próprias de arrecadação e repasse financeiro. Quando ocorre o recebimento de um arquivo de movimento consolidador de arrecadação, exceto rajada(arquivos parciais durante o dia), gera-se um documento de cobrança para o convênio efetuar o pagamento e assim repassar o montante financeiro para a COPEL, a fim de que não seja necessário realizar também a conciliação entre depósitos e numerário . O sistema deverá possuir essa funcionalidade de geração de documento de cobrança e parametrizações para a COPEL decidir a data de vencimento e apresentação desse documento. Esse documento de cobrança deverá ser passível de emissão nas modalidades boleto (CNAB 240), convênio (código de barras 44 caracteres), agendamento para débito automático e PIX (QRCODE). O documento de cobrança gerado contra o convênio de arrecadação gerado contra o agente arrecadador deverá ficar registro em aplicativo específico de controle dos arquivos de arrecadação recebidos e ser passível de consulta na mesma tela ou botão disponível no mesmo aplicativo.</i>	2		N	
4.1.12	<i>Sobre os documentos de cobrança de repasse da arrecadação pela rede própria da COPEL, pode haver a incidência de encargos(multa, juros e correção) em caso de atraso no seu pagamento, o sistema deverá possibilitar parametrizações para esses encargos podendo possuir um valor pré determinado ou, percentual fixo ou variável ao longo do tempo, assim como variar de acordo com determinado índice econômico e ser calculado de maneira simples ou composta e ter sua base de cálculo incidindo ou não sobre outros encargos(juros, multa, correção, etc) a critério da COPEL.</i>	2		N	

4.1.13	<i>Na geração do documento de cobrança de repasse da arrecadação da rede própria da COPEL, o sistema deverá avaliar a data de arrecadação das faturas constantes no arquivo e possibilitar a cobrança de encargos(multa, juros e correção) do convênios de arrecadação por atraso no repasse, separadamente e sem prejuízo aos encargos a serem cobrados pelo atraso no pagamento desse documento. Deverá ser possível realizar parametrizações para esses encargos, que deverão ser cobrados ou não de acordo com o prazo máximo para transmissão das faturas após a data de sua arrecadação. Os encargos poderão possuir um valor ou percentual fixo, ou variável ao longo do tempo, assim como variar de acordo com determinado índice econômico e ser calculado de maneira simples ou composta e ter sua base de cálculo incidindo ou não sobre outros encargos.</i>	1		N	
4.1.14	<i>O sistema deverá possuir aplicativo para cadastro de diversos índices econômicos financeiros a serem utilizados no cálculo de encargos(multa, juros e correção), taxas de financiamento/parcelamento, cálculo de atualização para devoluções ou outro cálculo que necessite a utilização de índices econômicos financeiros. O cadastramento e atualização de qualquer índice deverá possuir validação por outro usuário, só ficando disponível e passível de uso após a confirmação de usuário distinto do usuário que cadastrou ou atualizou o índice. Ainda, o sistema deverá guardar essa informação para futura auditoria, de forma visível em tela e de impossível deleção, com os usuários, que cadastrou e "aprovou" e as datas e horários dos registros.</i>	2		N	

4.1.15	<p><i>O sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial do aplicativo de cadastro de índices econômicos financeiros, em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório, contendo todas as informações disponíveis, preferencialmente sendo um registro por linha(ex.cabeçalho: índice, valor registrado, data registro...etc, em uma única linha) e .txt com separador pipe(\) entre colunas, possibilitando a extração da informação utilizando como filtros todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo</i></p>	1		N	
4.1.16	<p><i>O sistema deverá prover aplicativo para parametrização de encargos(multa, juros, correção) a serem calculados e cobrados quando do atraso de pagamento de uma fatura. O cadastro deverá ser possível por lançamento/produto/serviço/conta(positivo ou negativo) inserida na fatura, assim como seus respectivos estornos, assim como a possibilidade de cálculo e cobrança de encargos(multa, juros e correção) por valor líquido ou bruto da fatura, ficando a critério da COPEL a forma de cadastro e utilização. Qualquer cadastro ou alteração do cálculo de encargos deverá ser validada por um segundo usuário com acesso a esse aplicativo, sendo que antes de sua validação, o cadastro não pode ser utilizado pelo sistema, sendo vigente o último cadastro validado. A data e hora do cadastro e validação assim como os usuários que cadastraram e validaram devem ficar registrados e visíveis no aplicativo.</i></p>	2		N	

4.1.17	<i>O sistema deverá conter aplicativo para isenção de encargos(multa, juros e correção) de forma pontual, por fatura, cliente ou uc, sendo possível escolher o encargo a ser isento, ou massiva, por unidade consumidora, cliente, classe de consumo, grupo de tensão, localidade, rota de leitura, data de vencimento das faturas, data de referência e outros dados de faturamento para uso como regra, podendo ser escolhido o encargo a ser isento. O cadastro da isenção deverá gerar um registro no sistema que deverá ser aprovado por outro usuário, além de gerar um protocolo fechado, possível de consulta para o consumidor.</i>	2		N	
4.1.18	<i>O sistema deverá possuir aplicativo para visualização, acompanhamento e carga dos arquivos de arrecadação recebidos de instituições financeiras ou rede própria. A carga poderá ser manual ou programável para executar uma única vez ou repetidamente em intervalo de tempo a ser definido pela COPEL, podendo ser dias, horas, minutos ou segundos. O sistema deverá consistir cada arquivo, com tamanho de campo, informação prevista em cada campo, conforme previsto em cada layout da Febraban. A impossibilidade de carga de um determinado arquivo de determinado convênio não poderá bloquear a carga de arquivos de outros convênios, somente daquele que teve seu arquivo impossibilitado de carga. A carga dos arquivos deverá respeitar o NSA(número sequencial do arquivo) de cada convênio, sendo parametrizável a possibilidade de pular NSA ou não para cada tipo de arquivo(DA, FIDC, PIX, gateway de arrecadação, código de barras, ou outro tipo de arquivo com layout homologado pela Febraban. Caso seja recebido um arquivo fora do padrão Febraban previamente definido para o convênio ao qual pertence o arquivo, para esse arquivo deverá ser emitida</i>	3		S	

	<i>mensagem e log de erro no carregamento a fim de possibilitar o usuário a avaliação. Em nenhuma hipótese, a carga dos demais arquivos dos outros convênios deve ser interrompida devido ao recebimento de arquivo fora do padrão. O que deve acontecer é a parada de processamento exclusivamente do tipo de arquivo e convênio ao qual pertence o arquivo com inconsistência em sua construção. Não deve ser possível excluir arquivos pelo aplicativo de carga. Todo arquivo recebido deve aparecer nesse aplicativo e o sistema deverá registrar a data e hora do seu recebimento e processamento, assim como quantidade de registros e movimento financeiro e usuário que efetuou a carga.</i>				
4.1.19	<i>O sistema deverá carregar de forma íntegra o código de barras recebido no arquivo de arrecadação e registrá-los nos documentos de arrecadação respectivos às suas arrecadações, além de prover consulta a esse código de barras em tela e em relatórios do sistema, vinculado ao documento de arrecadação criado e fatura baixada</i>	2		N	

4.1.20	<i>Todo arquivo carregado(recebido do banco e agentes arrecadadores próprios) ou enviados(débito automático, PIX, boleto CNAB240, gateway de arrecadação, etc) deverão ser registrados em aplicativo específico para acompanhamento e aferição por convênio de arrecadação(próprio ou rede bancária), com informações de NSA, volume financeiro dos arquivos, quantidade de registros, horário de recebimento ou envio, e processamento do arquivo e, no caso da rede arrecadadora própria, também o número do documento de cobrança gerado contra o convênio para prover o repasse financeiro, no caso de agentes arrecadadores próprios, que efetuam o repasse por meio de pagamento de fatura/documento de cobrança na rede bancária conveniada.</i>	3		S	
4.1.21	<i>Após a carga de cada arquivo o sistema deverá prover a criação de ou mais documento de arrecadações(faturas, notas fiscais, documentos de cobrança) a critério da COPEL via parametrização, desde que possuam a mesmas características(modalidade de pagamento, data de arrecadação, convênio). Deverá ser registrado e visível a data, hora de criação do documento de arrecadação e usuário que carregou o arquivo e conseqüentemente criou o documento de arrecadação. Qualquer alteração do documento de arrecadação que ocorra após sua criação, inclusive cancelamento e exceto sua consolidação, deve ficar registrada e necessitar de aprovação, sendo que para se tornar efetiva deverá ser aprovada por um segundo ou terceiro usuário, a critério da COPEL. O sistema deverá consistir as informações do arquivo para realizar a criação do documento de arrecadação e inserção dos registros do arquivo(fatura /nota fiscal/documento de cobrança.. Caso não reconheça a fatura a ser baixa ou</i>	2		S	

	<i>cliente/unidade consumidora à quem pertence a arrecadação, o sistema deverá possibilitar, a critério da COPEL, gerar arquivo de devolução ao banco dos registros não identificados, ou, gerar um crédito a classificar no sistema, qual a posteriori poderá ser vinculado a um cliente ou unidade consumidora e utilizado para baixar uma ou mais faturas por outro aplicativo específico. No momento da criação do documento de arrecadação também deverá ser gerada a fatura para o repasse financeiro previsto na rede arrecadadora própria da COPEL DIS.</i>				
4.1.22	<i>Deverá ser possível gerar documentos de arrecadação de forma manual, quais devem contemplar uma ou mais faturas, a critério da COPEL, a fim de possibilitar arrecadações/pagamentos que sejam realizados por exemplo, via depósito bancário, sem numerário em trânsito. Para que a arrecadação desses documentos seja efetiva faz-se necessária a aprovação de um segundo ou terceiro usuário. Essa aprovação o sistema deverá registrar em tela(usuário e data de criação e alteração)</i>	1		S	

4.1.23	<i>Todo documento de arrecadação criado deverá possuir 4 etapas até sua consolidação e permitir a anexação de documentos suportes se necessário. Primeira etapa é a de criação do documento, onde não há a arrecadação do documento, somente o registro. Segunda etapa é de uma pré-arrecadação, onde registra-se a arrecadação e estanca-se as ações de cobrança. A terceira etapa consiste na realização de uma crítica das arrecadações, onde o sistema deverá verificar quantidade de duplicidades acima do limite permitido definido em parâmetro específico, valores das faturas inseridas no documento e valores informados para o pagamento e digitação errada de canhoto que impossibilite a identificação da fatura a ser baixada. Deverá ser emitido avisos ao usuário para que regularize a situação antes de prosseguir, devendo o usuário decidir prosseguir com a crítica mesmo sabendo do erro ou parar e tratar o problema. A quarta etapa consiste na consolidação dos documentos de arrecadação e só poderá ser executada durante as programações relatadas no item 8.2.1 após realizada a crítica (etapa 3) ou de forma manual pelo usuário. As etapas de arrecadação de um documento deverão ser passíveis de programação e executar em segundo plano conforme regras definidas. Para a etapa 3, desde que os documentos de arrecadação contemplem a regra definida esses poderão ser criticados de forma automática, contudo, em caso de inconsistência nos documentos de arrecadação(erro no registro das faturas, duplicidades acima do limite pré estabelecido, divergência dos valores informados em arquivo e o carregado em sistema, para esses documentos de arrecadação deverá ser criado um log no sistema para que o usuário consulte, analise e trate o problema de forma manual, ou seja, quando ocorrer algum problema na crítica, o documento de arrecadação não poderá ser consolidado em</i>	1		S	
--------	--	---	--	---	--

	<p><i>segundo plano mediante programação, contudo, poderá ser realizada de forma on line, mediante validação do usuário com emissão da mensagem do problema encontrado e gravação em log do aceite da consolidação mesmo com o problema.</i></p>				
--	--	--	--	--	--

4.1.24	<p><i>Para todo documento de arrecadação, o sistema deverá prover aplicativo específico onde possa ser parametrizado os seguintes itens:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -limite de duplicidade por documento de arrecadação - percentual e valor limite de aceite para variação de pagamento a menor e a maior - baixa automática da fatura substituidora e em quantos níveis de substituição o sistema deverá atuar, assim como limites de variação(percentual e valor) entre fatura substituída e fatura substituidora devem ser baixadas automaticamente. Nesse aplicativo deverá ser possível definir por item acima, se o sistema irá bloquear a arrecadação, avisar o usuário permitindo a consolidação manual ou permitir a consolidação do documento de arrecadação somente registrando em log. Em caso de bloqueio da arrecadação, essa poderá ser enviada efetivada desde que passe por aprovação, qual deverá ficar registrada no sistema e ser efetivada por um segundo usuário 	2		S	
4.1.25	<p><i>O sistema deverá possibilitar a geração de relatórios, em formato .pdf ou .txt(separador pipe, ponto e vígula, etc), por convênio de arrecadação(banco, instituição financeira, agente arrecadador próprio) com os códigos de barras carregados dos arquivos de arrecadação e que não tiveram fatura identificada e baixada(inconsistências). No relatório deverá constar o código de barras completo, valor pago, data e NSA do arquivo, código do convênio e tipo de arrecadação/modalidade.</i></p>	1		N	

4.1.26	<p><i>Todos os documentos manuais de arrecadação, sem exceção, documentos de arrecadação criados por tratamento de créditos, documentos de arrecadação fora dos limites parametrizados no sistema e as alterações realizadas em documentos de arrecadação gerados pela carga dos arquivos, para terem a arrecadação efetivada(consolidação) deverão ser aprovados por até 2 aprovadores(a critério da COPEL DIS) via workflow de aprovação. Esse workflow de aprovação deverá ser possível de desabilitação total ou parcial(somente documentos manuais, ou somente alterações em documentos automáticos ou somente tratamento de créditos) por parametrização. Esses aprovadores devem fazer parte de uma área ou grupo restrito, cadastrados a critério da COPEL DIS. Quando de sua criação, o documento de arrecadação manual ou de tratamento de créditos será enviado para aprovação, assim como quando houver alteração em documentos gerados pelo carregamento de arquivos, após aprovado em todos os níveis, a(s) fatura(s) contidas nesses documentos serão efetivamente arrecadadas(consolidadas). O sistema deverá registrar data, hora e usuário que gerou e também data, hora e usuário(s) aprovadore(s).</i></p>	1		N	
4.1.27	<p><i>Todo documento de arrecadação deverá permitir anexar documentos(.pdf, imagem, texto, office...etc) a fim de evidenciar toda baixa manual e eventualmente alguma baixa realizada pela carga de arquivos.</i></p>	1		N	

4.1.28	<i>O sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial do aplicativo de workflow de aprovação de documentos de arrecadação, em formato .txt com separador pipe(\) entre colunas ou em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório. Para extração desse relatório, deverá ser possível utilizar como filtro todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo, em conjunto, isoladamente, com múltipla seleção ou não. No relatório deverá constar os documentos de arrecadação, detalhando ou não por fatura baixada e assim também deverá constar informação do cliente, número do cliente e UC da fatura baixada, além de sempre constar valor pago e valor baixado, usuários aprovadores, e data hora de cada aprovação.</i>	1		N	
4.1.29	<i>Deverá ser possível parametrizar a contabilização desses documentos de arrecadação por convênio, modalidade de pagamento e origem do documento de arrecadação em aplicativo específico e liberado por perfil ou usuário específico</i>	2		N	
4.1.30	<i>O sistema deverá possuir aplicativo para parametrizar a geração de pendência de arrecadação em caso de duplicidade, pagamento a maior, pagamento a menor e inconsistências, possibilitando escolher a rubrica na qual a pendência será gerada, situação na qual será gerada(lançamento futuro ou a classificar), regras se determinada pendência deverá sofrer atualização monetária, juros de forma automática e qual período dessa atualização</i>	2		N	

4.1.31	<i>Os créditos gerados pelas inconsistências, pagamento a maior, duplicidades, ou débitos gerados pela cobrança de encargos, pagamento a menor deverão ser apresentados para tratamento em aplicativo específico para tratamento de “pendências de arrecadação”, sejam elas créditos ou débitos. Essas pendências poderão ser vinculados a um cliente ou unidade consumidora e inclusive, mesmo após vinculadas, poderão ter o cliente ou unidade alterados. Para realizar esse vínculo ou alteração, ou mesmo o cancelamento de alguma pendência de arrecadação o sistema deverá solicitar a validação de um segundo usuário, registrando data, hora e usuário da alteração, além de demonstrar em tela onde quais eram os dados originais da pendência, ou seja, qual unidade ou cliente esse fora originalmente lançado. A alteração somente terá validade após a segunda validação. Nenhuma alteração deve ser sobreposta, todas devem ser registradas e ficar disponível para consulta e extração.</i>	2		N	
--------	---	---	--	---	--

4.1.32	<i>O aplicativo de tratamento de créditos deverá de forma simples, visualizar e totalizar todos os créditos do cliente e possibilitar a baixa de uma ou mais faturas de valor igual, menor ou superior, com a utilização de 1 ou mais créditos, parametrizável a critério da COPEL DIS. O sistema deverá, em caso de arrecadação a maior ou a menor, lançar a diferença a cobrar/devolver no cliente/unidade consumidora da fatura que fora baixada, assim como respeitar os parâmetros de baixa com valor a menor. As arrecadações realizadas pelo aplicativo de tratamento de crédito deverão sofrer aprovação via workflow, igualmente às arrecadações manuais ou alterações de documentos de arrecadação. O sistema deverá possibilitar o desfazimento da operação mediante a de arrecadação da fatura, reabrindo a fatura e créditos utilizados em sua baixa. O aplicativo de tratamento de crédito deverá registrar no documento de arrecadação quais foram os créditos usados para a baixa da(s) fatura(s).</i>	2		N	
--------	--	---	--	---	--

4.1.33	<p>O sistema deverá permitir o desfazimento de uma arrecadação consolidada a geração de crédito de valor idêntico ao arrecadado, trazendo por default para lançamento os dados do cliente ou unidade consumidora de geração da fatura/documento pago, sendo possível alterar os dados a fim de gerar o crédito em outro cliente ou unidade. Toda "desarrecadação" deverá sofrer aprovação para ser efetivada. O sistema deverá registrar o usuário que solicitou e o aprovador, além de data e hora de ambos processos. Deverá haver parâmetro para controlar a exigência da aprovação de um segundo usuário, assim como quais faturas e em quais condições as mesmas podem ser desarrecadadas. Para as "desarrecadações" efetuadas, o sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório, e em .txt com separador pipe() entre colunas, possibilitando a extração da informação utilizando como filtros todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo.</p>	2		N	
4.1.34	<p>O sistema deverá permitir a extração de relatório gerencial do aplicativo de pendências de arrecadação(inconsistências) descritas no item 8, em formato .txt com separador pipe() entre colunas ou em formato .pdf com timbre da COPEL, data e hora de extração e usuário que extraiu o relatório. Para extração desse relatório, deverá ser possível utilizar como filtro todas as variáveis disponíveis e visíveis no aplicativo, em conjunto, isoladamente, com múltipla seleção ou não.</p>	1		N	

4.1.35	<i>Todas as pendências de arrecadação devem ser passíveis de parametrização contábil e origem de sua geração, a fim de serem geradas em lançamento futuro ou a classificar, sendo que caso sejam geradas em lançamento futuro, a próxima fatura do consumidor, seja manual ou “normal”, deverá incluir essa pendência. Essa parametrização também deverá possuir usuário de validação e o sistema deverá registrar data, hora e usuário de cadastro/alteração e validação.</i>	2		N	
4.1.36	<i>Toda duplicidade de pagamento deverá ser também apresentada no aplicativo de tratamento das pendências de arrecadação, contudo, o sistema deverá respeitar o artigo 112º da ReN Aneel 414/2010, ou seja, identificar e devolver de forma automática no próximo faturamento toda duplicidade e caso transcorra mais de um ciclo de faturamento, essa duplicidade deverá ser devolvida atualizada por IGP-M, sendo o principal em uma rubrica e a atualização em outra.</i>	3		S	

4.1.37	<p><i>O sistema deverá possuir aplicativo exclusivo para devolução de duplicidade e outros créditos que o cliente possuir. Esse aplicativo, deverá respeitar o artigo 112º da ReN Aneel 414/2010 no que tange à devolução de duplicidade atualizada por IGP-M ou juros e facultar ao usuário a devolução atualizada para outros créditos. Todo processo de pagamento deverá integrar com o SAP(sistema utilizado pela COPEL DIS para gestão financeira e contábil), sendo que o sistema deverá reconhecer quando o SAP efetuar o pagamento e só deverá finalizar a solicitação de devolução após “x” dias da data de pagamento prevista no SAP. Esse aplicativo deverá prever a devolução em conta corrente, cheque nominal, outra unidade consumidora(disponibilizando campo para a inserção da unidade e validando se a unidade pertence ao mesmo cliente do crédito(necessário haver parâmetro para desabilitar essa validação)). A lista de bancos disponíveis nesse aplicativo deverá ser desvinculada do cadastro de convênios de arrecadação ou outro aplicativo de prestador de serviço, já que, independente do banco ou instituição financeira ser credenciada com a COPEL DIS, o consumidor terá o direito à devolução em seu banco.</i></p>	3		S	
--------	---	---	--	---	--

4.1.38	<i>O sistema deverá prover aplicativo e relatório específico para acompanhamento das duplicidades devolvidas e não devolvidas, com a situação da duplicidade pendente de devolução, situação da unidade consumidora, data máxima para devolução da duplicidade(próximo ciclo de faturamento), situação do cliente detentor da duplicidade com a unidade consumidora na qual a duplicidade ocorreu(se ainda é titular ou não, o que impediria a devolução em próximo faturamento) e disponibilizar nesse aplicativo, integração com os aplicativos de devolução e tratamento de créditos.</i>	2		N	
4.1.39	<i>Conforme lei federal 12007/2009 o sistema deverá prover a declaração anual de quitação, qual deverá ocorrer até o mês de maio do ano subsequente ao ano de referência do recibo, ou, após isso, imediatamente após a quitação das faturas pendentes ao último ano de referência do recibo emitido. O recebido de quitação deverá ser disponibilizado para envio mediante impressão na fatura como mensagem, envio por correios ou email, pontualmente ou de forma massiva, sendo possível a emissão de uma segunda via e seu envio também por correios(print center), email, possibilitando ou não a cobrança de uma taxa.</i>	2		S	
4.1.40	<i>Deverá haver aplicativo de parametrização de quando será emitido o recibo, quais faturas serão considerados como quitadas, se serão consideradas faturas renegociadas, judicializadas, protestadas e se será permitida a desarrecadação de faturas com recibo já emitido.</i>	2		S	

4.1.41	O código de barras gerado pelo sistema, seja convenio(código de barras com 44 posições) ou boleto(arquivo CNAB 240), deverá possuir dupla validação, ou seja, contemplar o número da fatura a ser baixada e o número do cliente(identificação única por CPF ou CNPJ) no campo livre destinado a utilização da COPEL e afim de minimizar as inconsistências de arrecadação. Sugere-se para isso, que o número da fatura seja uma composição utilizando CNPJ/CPF ou número do cliente, a fim de prover essa dupla validação.	2		N	
4.1.42	O sistema deverá possuir identificador único de cliente e unidade consumidora para uso como identificador do cadastro de débito automático junto a rede bancária. Esse número deverá possuir validação do seu dígito verificador por módulo 10 ou 11 e ser diferente de toda numeração utilizada para cliente ou unidade consumidora	2		N	
4.1.43	Sobre o gateway de arrecadação descrito neste editar(projeto da CIP em conjunto com a Febraban) o sistema deverá em sua versão standard estar preparado para essa modalidade, que implica na geração de remessa de arquivo para a CIP a fim de registrar o código de barras tipo convênio(44 posições) com layout específico definido pela Febraban, assim como enviar a fatura em formato .pdf ou código texto compilável para formato .pdf e após a arrecadação do canhoto, receber o retorno da CIP com a respectiva liquidação. A solução deverá prever troca de arquivos e consumo de API para troca envio e recebimento dos registros.	1		N	

4.1.44	<i>Contabilizar de forma automática, mediante cadastro de roteiro contábil ao nível de rubrica inserida na fatura, fatura, mestre de arrecadação e modalidade de recebimento, todas as arrecadações efetuadas.</i>	2		N	
4.1.45	<i>Prover funcionalidades para a partir da arrecadação diária, acompanhar o numerário em trânsito de acordo com o floating determinado em contrato com a rede arrecadadora, gerando informações para controle do fluxo de caixa no sistema, mediante extração de relatório em arquivo .pdf ou em texto com formatação e integrando com o SAP, devendo ser possível a parametrização contábil do numerário em transito a integrar com o SAP.</i>	2		N	
4.1.46	<i>Conforme já descrito acima, o sistema deverá prover funcionalidade de carga automática dos arquivos de arrecadação mediante programação recursiva, realizando após seu processamento, a baixa prévia da fatura. Durante esse processo de carga, o sistema deverá prever todo tratamento necessário, não podendo existir nenhum tratamento manual nos registros dos arquivos de arrecadação recebidos, especialmente nos arquivos de arrecadação parciais ao longo do dia(rajada).</i>	2		N	
4.1.47	<i>Toda arrecadação em duplicidade deverá ser passível de consolidação ou arrecadação prévia, somente após a primeira arrecadação da fatura estar consolidada, desse modo, enquanto a primeira arrecadação estiver pendente de consolidação, a duplicidade de pagamento dever ficar em documento de arrecadação isolado, aguardando sua consolidação. Desse modo o sistema poderá tratar automaticamente os registros vindos em arquivo de arrecadação parcial ao longo do dia(rajada).</i>	2		N	

4.1.48	<i>Consistir, quando do recebimento do arquivo diário de arrecadação(arquivo consolidador), o completo código de barras recebido durante o arquivo parcial de arrecadação recebido ao longo do dia(rajada), se houver, excluindo a arrecadação recebida em arquivo de rajada que não possuir o idêntico código de barras recebido no arquivo consolidador.</i>	2		N	
--------	--	---	--	---	--

4.1.49	<i>Prover funcionalidades para realizar o boletim mensal de arrecadação por banco e por agente arrecadador próprio, aferindo quantidade de faturas arrecadadas por modalidade, segunda via(se houver, nos agentes arrecadadores próprios), tarifa aplicada por modalidade e tipo de serviço e quantidade total recebida. Esse boletim deverá seguir um fluxo de aprovação e poderá ter os valores e quantidades retificadas durante a aprovação do gestor do contrato. Após aprovado o boletim, esse deverá ser passível de envio para um ou mais emails pré cadastrado no convênio de arrecadação ao qual o boletim é referente, assim como sua impressão com o nome do aprovador, data e hora da aprovação e extração e usuário de extração, assim como as quantidades arrecadadas por modalidade, de forma detalhada(por dia de arrecadação) e comissão paga por modalidade assim como a totalização da comissão aprovada para pagamento. Após a aprovação deverá também ficar disponível a integração do valor aprovado para pagamento, por modalidade ou total, mediante integração com o SAP, via FB60 ou "ME21N" qual deverá integrar com o SAP e gerar automaticamente o processo de pagamento no mesmo e registrar qual o número desse processo no Billing da Copel, assim como, prover rotina automática, programável de forma recursiva, para consultar o SAP e verificar se houve o pagamento do documento e qual o número de efetivação esse pagamento, distinguindo documentos de efetivação de documentos de estorno. As rotinas descritas acima devem ser possíveis de execução de forma automática ou manual, exceto a aprovação dos boletins.</i>	2		N	
--------	---	---	--	---	--

4.1.50	<i>O sistema deverá prover funcionalidades de relatório para impressão de um único boletim com todos os boletins aprovados acima, filtrando por bancos/instituições financeiras ou, agentes arrecadadores próprios. Nesse boletim geral deverá conter no mínimo, por banco ou agente próprio, as quantidades arrecadadas por modalidade, o valor pago por modalidade, os números dos processos de pagamento gerados no SAP, assim como seu respectivo valor bruto e líquido, número do documento de efetivação ou cancelamento no SAP e dados do aprovador(registro, hora e nome do mesmo).Deverá haver funcionalidade automática para envio desse(s) boletins para o e-mail pré-cadastrado em cada agente arrecadador(banco ou rede própria)</i>	1		N	
4.1.51	<i>Para prover a correta integração com o SAP dos valores a serem pagos à rede arrecadadora, faz-se necessário criar um aplicativo de parametrização da integração dos processos de pagamento para que a COPEL DIS cadastre os dados necessários, caso esses não possam ser capturados pelo número de fornecedor SAP. Deverá ser possível utilizar integração com as transações do SAP, FB60 ou ME21N(migo e miro), a critério da COPEL. Essa funcionalidade de parametrização deverá estar disponível em webservice para integração com o GRA(Sistema "gestão da rede arrecadadora") da COPEL.</i>	2		N	

4.1.52	<i>Prover funcionalidade para gerenciar a rede arrecadadora própria, possibilitando cobrar os documentos de cobrança para repasse do montante arrecadado, gerar documento de cobrança de encargos de forma automática via programação em horário específico ou online de forma pontual, efetuar devoluções de créditos oriundos de inconsistências de arrecadação, duplicidades, lançamentos manuais, efetuar lançamento e documento de cobranças de forma manual.</i>	2		N	
4.1.53	<i>Prover funcionalidade para controle e gerenciamento da inadimplência da rede arrecadadora própria, mediante emissão de relatórios, possibilitando o envio automático de carta cobrança, e-mail, SMS para relacionamento ou cobrança, conforme dados cadastrais do conveniado.</i>	1		N	
4.1.54	<i>Prover funcionalidades para realizar o fechamento da arrecadação (diário, quinzenal, mensal, trimestral, semestral, anual, eventual ou outra periodicidade qualquer), permitindo a avaliação e a correção de desvios financeiros a fim de atender a legislação tributária e contábil vigentes, gerindo créditos de ICMS e outros créditos, assegurando desta forma a qualidade, a exatidão e a legalidade da escrituração fiscal e a apuração dos tributos municipais, estaduais e federais para repasse aos órgãos competentes.</i>	1		N	

4.1.55	<i>Possibilitar de forma isolada e pontual, emissão de ficha de compensação(boleto CNAB240) para determinada fatura, independente de a mesma já ter sido emitida com modelo de código de barras (convenio CNAB 150 da Febraban), sem alterar o tipo de arrecadação da unidade consumidora para ficha de compensação(boleto CNAB240), ou seja, será somente para a fatura escolhida a fim de possibilitar ao consumidor o pagamento em bancos. O sistema deverá possibilitar a arrecadação por qualquer um dos códigos de barras emitidos para essa fatura, seja pelo convenio(CNAB 150) ou pelo código de barras da ficha de compensação(boleto CNAB240). Disponibilizar essa funcionalidade em webservice, via métodos e funções cabíveis de implementação em interface web e aplicativos para celular a fim de que o consumidor consiga emitir sem intervenção de ação humana por parte da COPEL DIS.</i>	2		N	
4.1.56	<i>Prover funcionalidades para a geração dos lançamentos contábeis conforme plano de contas e conciliação dos eventos da arrecadação – confrontando o fechamento com os efetivos recebimentos e as baixas das faturas de todo o processo de arrecadação nas diversas formas exigidas pelo poder concedente e pela legislação federal, estadual e municipal;</i>	2		N	

4.1.57	<i>Prover funcionalidades para a manutenção (inclusão, alteração, inativação, exclusão, consulta e relatórios) das bases cadastrais e das bases de suporte para que o processo de negócio ARRECADAÇÃO possa ser executado; provendo inclusive mecanismos para promover o acompanhamento da qualidade dessas bases cadastrais e de suporte, permitindo avaliar e corrigir eventuais desvios</i>	2		N	
4.1.58	<i>Possibilitar o controle e gestão dos Agentes Arrecadadores (rede bancária, rede própria, rede terceirizada, etc.) de forma Centralizada, mediante ferramentas de cadastro, consulta, extração de relatórios e gestão da inadimplência e cobrança, quando falta de repasse do montante arrecadado ou não pagamento dos encargos, assim como prover ferramentas para devolução e tratamento dos créditos do agente arrecadador</i>	2		N	

4.1.59	<i>Disponibilizar no sistema, agência web, webservice(métodos computacionais com integração com front end próprio e aplicativos do sistema), funcionalidade de consulta e emissão de relatório dos pontos de arrecadação da rede própria e rede bancária cadastrada e ativa, assim como seus endereços e códigos de convênios e outras informações inerentes à identificação do convênio de arrecadação, como: "Nome", "Razão Social", "CNPJ", "Regional/Distrital", "Convênio", "Cidade", "Logradouro", "E-mail", "Telefone", "Se emite segunda via", "Data do contrato", "Data de renovação", "Versão de renovação (1 a 4)", "Tipo de credenciamento", provendo mecanismos para localização do agente arrecadador mais próximo de um ponto dado, por exemplo endereço, rota ou bairro, etc, de forma a permitir vincular o agente arrecadador mais próximo da unidade consumidora ou da localização do cliente. Essa consulta deverá ser passível de integração/consulta mediante webservice(métodos computacionais) para disponibilização em front end próprio ou site da COPEL DIS.</i>	2		N	
--------	---	---	--	---	--

4.1.60	<p><i>Prover funcionalidades de gestão dos documentos de cobrança(FAR/AAR) gerados contra a rede própria de arrecadação a fim de realizar o repasse financeiro para a COPEL DIS. Nesse aplicativo deverá ser possível emitir documentos de cobrança de forma manual ou automático com os encargos pelo atraso no repasse financeiro ou na arrecadação da fatura paga no agente arrecadador, tratar créditos dos agentes arrecadadores utilizando os mesmos para baixa das AAR/FAR, gerar valores a cobrar ou devolver de forma manual com workflow de aprovação para sua geração, assim como emissão de SMS, email e carta de cobrança dos documentos inadimplidos mediante templates pré-cadastrados. Deve ser possível também nesse aplicativo, emissão de relatórios de acompanhamento dos agentes arrecadadores inadimplentes ou não, considerando como filtro, todas as variáveis disponíveis.</i></p>	2		N	
4.1.61	<p><i>Possibilitar o gerenciamento da situação dos contratos da Rede Arrecadadora(própria ou rede bancária), vigências, consulta on-line e emissão de relatórios, com agendamento para emissão automática de aditivo, renovação ou apostilamento de cláusulas contratuais, parametrização de opções de argumentos de pesquisa, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, envio por e-mail, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i></p>	2		N	

4.1.62	<i>Gerar manual e automaticamente dados e relatórios de totalização mensal de arrecadação por órgão arrecadador e sistema de geração automática de processos de pagamento de comissão pelo serviço prestado. Para relatórios deve possibilitar o gerenciamento em forma de agendamento para emissão automática, parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i>	1		N	
4.1.63	<i>Prover webservice para cadastro de débito automático, assim como permitir o cadastro de débito automático pela empresa via sistema, possibilitando diferenciação do canal de cadastramento (totem, agencia web, aplicativo, sistema – atendimento presencial ou teleatendimento)</i>	3		N	
4.1.64	<i>Prover funcionalidade de parametrização e validação da quantidade de caracteres para a conta corrente por agente arrecadador da rede bancária, possibilitando delimitar se serão aceitos caracteres numéricos, alfanuméricos ou caracteres especiais. Essa funcionalidade deverá contemplar todo o cadastro de débito automático realizado a partir da COPEL DIS (totem, agencia web, aplicativo, sistema – atendimento presencial ou teleatendimento), não contemplando os registros enviados pelo banco.</i>	3		N	
4.1.65	<i>Possibilitar, durante o cadastro do débito automático, o envio de sms ao celular do cliente e somente efetivar a solicitação de cadastro após a validação do cliente</i>	1		N	

4.1.66	<i>Permitir o cadastro de tratamento para os retornos de débito automático pelo banco, possibilitando o descadastramento quando de determinado código de retorno até o reenvio da solicitação</i>	3		N	
4.1.67	<i>Prover parametrização para o cadastro de débito automático realizado diretamente pela Copel, possibilitando efetivá-lo ou não, somente após o recebimento de retorno do banco(registro tipo F)</i>	1		N	
4.1.68	<i>Possibilitar a emissão de relatórios dos agentes arrecadadores, possibilitando o gerenciamento da emissão em forma de agendamento para emissão automática, parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i>	1		N	
4.1.69	<i>Possibilitar a consulta e emissão de relatório de clientes que possuem debito automático em conta corrente bancária. O gerenciamento da consulta/emissão deve possibilitar a parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i>	1		N	

4.1.70	<i>Possibilitar o controle e gerenciamento dos arquivos transmitidos pela Rede Arrecadadora, utilizando alertas conforme regras estabelecidas pela Copel, disponibilizando consultas e relatórios, registrando data e hora de recebimento, quantidade de faturas arrecadadas e dentre outros dados que se mostrarem pertinentes. Devem existir controles para sinalizar arquivos recebidos em duplicidade, arquivos não recebidos (controle por data/período para recebimento), débito bancário, etc e possibilitar o envio automático de mensagem para a área responsável.</i>	1		N	
4.1.71	<i>Possibilitar o processamento da arrecadação por meio de arquivos parciais de arrecadação ao longo do dia(rajadas) com consolidação no fechamento diário.</i>	3		N	
4.1.72	<i>Possibilitar o processamento automático e diário dos pagamentos informados pelos arrecadadores por meio de arquivos magnéticos, efetuando consistências, mantendo no histórico informações sobre o pagamento e outras que a Copel definir como pertinentes ao processo. O processo de arrecadação deve contemplar todos os tipos de fatura: documento de cobrança simples, documento de cobrança agrupado, etc..</i>	3		N	

4.1.73	<i>Possibilitar condicionar a baixa da fatura por meio de regras de negócio e parametrizações definidas pela Copel. Conforme as regras definidas, o sistema deve baixar ou não a fatura. Nos casos de baixa da fatura, devem ser registrados data e hora exata em que ocorrer a baixa, mesmo que parcial da fatura, sendo que essa informação não poderá ser excluída ou sobreposta. Nos casos da não baixa, o sistema deve registrar as irregularidades detectadas como inconsistências de arrecadação e fornecer formas de tratamento on-line e / ou batch para regularização das inconsistências, sendo que o tratamento dessas inconsistências deverá ser enviada para aprovação via workflow, de acordo com parametrização do sistema. O sistema deve controlar faturas regularizadas e não regularizadas. As regularizadas devem retornar ao processo de baixa de fatura e as não regularizadas devem ser monitoradas com alertas às áreas responsáveis. Todo este processo deve possuir controles a fim de garantir a integridade e rastreabilidade de informações.</i>	2		N	
--------	--	---	--	---	--

4.1.74	<i>O sistema deverá contemplar a baixa automática das faturas arrecadadas, identificar as inconsistências e gerar consulta on-line e em relatórios com todas as informações contidas na consulta on-line, permitir a regularização dessas inconsistências, baixar as faturas regularizadas e efetuar o fechamento diário da arrecadação e a contabilização de todo o processo de arrecadação, incluindo do faturamento agrupado.</i>	2		N	
4.1.75	<i>Possibilitar consultar faturas com irregularidades na baixa da arrecadação por meio de diversos argumentos de pesquisa tais como: faturas por irregularidade, por lote de arrecadação, por data de processamento da arrecadação, por cliente, entre outros, inclusive argumentos cruzados (data de processamento x tipo da irregularidade).</i>	2		N	
4.1.76	<i>Possibilitar consolidação diária e / ou mensal dos movimentos da arrecadação utilizando os argumentos de totalização definidos pela Copel.</i>	2		N	
4.1.77	<i>Possibilitar identificar a modalidade de recebimento que os prestadores de serviço de arrecadação credenciados pela Copel adotaram no momento do recebimento da fatura: débito automático, boca de caixa, internet bank, dentre outras, conforme especificado nos layouts da Febraban.</i>	2		N	

4.1.78	<i>Geração de arquivos que agrupam os diversos documentos que forem quitados pelos clientes junto aos diversos prestadores de serviços de arrecadação credenciados junto à COPEL. Tal geração de arquivos se dará de acordo com a modalidade de recebimento como débito automático, boca de caixa, internet bank, arrecadação eletrônica, entre outras.</i>	2		N	
4.1.79	<i>Quando da arrecadação/baixa de faturas agrupadoras, ou seja, faturas que unificam e totalizam uma ou mais faturas/documentos de cobrança, o sistema deverá baixar todas as faturas agrupadas a essa fatura, sem duplicar a informação de arrecadação.</i>	2		N	
4.1.80	<i>Deverá haver rotina programável de forma recursiva para baixar as faturas agrupadoras que estiverem com suas faturas agrupadas já baixadas.</i>	2		N	
4.1.81	<i>Permitir a emissão de cobrança de valores a menor ou devolução de diferença de arrecadação a maior, apontadas nas inconsistências da arrecadação, possibilitando a devolução ou a cobrança para o próximo faturamento.</i>	3		N	

4.1.82	<i>Sistema deverá possuir aplicativo para atualização dos NSAs de arquivos recebidos e enviados relativos aos processos de arrecadação e afim de que, em caso de eventual pulo de NSA, após análise, a COPEL possa alterar o último NSA enviado ou recebido. Toda alteração nesse aplicativo deverá passar por fluxo de aprovação e o usuário que alterou o sistema tanto quanto o usuário que aprovou a alteração, assim como data e horário deverão ficar registrados sem possibilidade de sobreposição de informação.</i>	2		N	
4.1.83	<i>Possibilitar lançamentos de valores de crédito / débito de forma manual, pontual ou massivamente, com identificação da origem do lançamento (pagamento em duplicidade do mês "*** Mês correspondente **", cobrança a maior, taxa de segunda via, etc...) para um cliente/consumidor ou vários. como valores a serem devolvidos/cobrados em faturamento futuro ou outra forma escolhida pelo cliente/consumidor. O sistema deve controlar o status destes lançamentos (faturado, pendente, devolvido no faturamento, devolvido por RQI, cancelado, etc.) e a rastreabilidade de quem gerou ou alterou o lançamento, data e hora das alterações, em sobrepor a informação de alteração.</i>	2		N	

4.1.84	<i>Permitir a inclusão de taxa de segunda via para cobrança no próximo faturamento do cliente. Para pagamentos através de segunda via emitida na rede arrecadadora própria e permitir a remuneração ao convênio pelo serviço. O serviço de segunda via emitida pela rede arrecadadora própria deverá estar disponível em webservice de uso do sistema GRA.</i>	2		N	
4.1.85	<i>Disponibilizar restituição de pagamento de acordo com a necessidade do cliente e ou quitação de faturas anteriores, respeitados os critérios/filosofia de cliente único e conta corrente. Sistematizar para que restituição possa ser feita pelo atendimento, no momento do contato com o cliente e de acordo com a necessidade do mesmo.</i>	2		N	
4.1.86	<i>Controlar os valores arrecadados e apropriados no mês (contábil) e possibilitar consulta a estas informações. O gerenciamento da consulta/emissão deve possibilitar a parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário e mediante filtros contendo todos os dados da arrecadação</i>	2		N	

4.1.87	<i>Possibilitar consulta de clientes por tipo de arrecadação. A consulta deve ser realizada por meio de argumentos de pesquisa tais como código do banco ou sigla do órgão Copel + mês/ano, dentre outros pertinentes, conforme a escolha do usuário.</i>	3		N	
4.1.88	<i>Possibilitar realizar e controlar processo automatizado com troca de arquivos entre banco e Copel no padrão Febraban com os eventos previstos no padrão Febraban: atualização de opção de serviço bancário, atualização cadastral Copel, atualização cadastral de conta bancária e eventos envolvendo débito automatizado (lançamento, estorno, etc.), etc.. Este processo deve controlar recebimentos, envios e reenvios de arquivos, com datas, quantidades de registros e outros dados pertinentes para garantir a integridade e a confiabilidade das informações.</i>	3		N	
4.1.89	<i>Controle de remessa de envio e retorno, permitindo todo o controle sobre arquivos enviados e retornados do banco. A existência da consistência nos arquivos de retorno precisará poder ser parametrizada.</i>	3		N	
4.1.90	<i>Permitir a atualização manual pela Copel do cadastro de débito automático com o objetivo de incluir ou excluir o débito automático de um cliente.</i>	3		N	

4.1.91	<i>Gerar arquivos padrão Febraban para envio aos Bancos conveniados com informações de débito automatizado. Estes arquivos devem possuir identificação do consumidor, valores, identificação da conta bancária e outros dados que o padrão Febraban estabelece. Deve possibilitar o reprocessamento da geração de remessa de envio para o banco com os mesmos registros da remessa original e também seu reenvio (casos de extravio).</i>	3		N	
4.1.92	<i>Possibilitar gerar novamente uma remessa de arquivos para débito em conta corrente bancária, e deverá permitir o reenvio de arquivos para o banco em caso de extravio de arquivos.</i>	3		N	
4.1.93	<i>Gerar arquivos padrão Febraban para envio aos Bancos conveniados com atualizações cadastrais dos clientes para os casos e com os dados definidos pelo padrão Febraban. Estes arquivos devem atender ao definido pelo padrão Febraban. Deve possibilitar o reprocessamento da geração de remessa de envio para o banco com os mesmos registros da remessa original e também seu reenvio (casos de extravio).</i>	3		N	

4.1.94	<i>Possibilitar o controle e gerência dos arquivos recebidos pelo Banco, separando informações referentes a débito automático, atualização de dados de conta bancária, informações sobre débitos que não foram realizados no banco e outros tipos previstos no padrão Febraban. Processar estas informações provendo a atualização dos dados nos cadastros da Copel. As atualizações devem seguir as regras estabelecidas pela Copel e em caso de insucesso na atualização, o responsável deve ser informado e ferramentas para regularizar devem ser disponibilizadas.</i>	3		N	
4.1.95	<i>As faturas referentes aos débitos que não foram realizados no banco devem ser atualizadas de forma que a fatura fique disponível para reaviso e corte.</i>	3		N	
4.1.96	<i>Registrar a data em que o cliente optou pelo serviço de débito automático (inserção ou exclusão), data/hora de processamento da atualização da opção no cadastro, entre outras informações pertinentes</i>	3		N	

4.1.97	<i>Possibilitar o estorno do débito automático conforme definido no padrão Febraban. O sistema deve detectar que houve alteração de status/valor na fatura e assim gerar um registro de cancelamento do valor enviado originalmente e também gerar um novo movimento com o valor correto a ser debitado na conta do cliente/consumidor.</i>	3		N	
4.1.98	<i>Após a conclusão do processamento da arrecadação, deve ser gerado automaticamente um relatório e consulta que demonstre quais bancos estão em atraso no retorno dos arquivos com débitos automáticos. Este relatório/consulta deve conter: bancos, número limite de dias de atraso por banco, quantidade de registros de débito automático em atraso e outros dados pertinentes.</i>	3		N	
4.1.99	<i>Possibilitar o estorno de um determinado lançamento de débito automático para atender a necessidade de estornar o débito de um faturamento indevido. Este procedimento deve ser possível de ser realizado em faturas pendentes que estejam a xx (parametrizável) dias do vencimento.</i>	3		N	
4.1.100	<i>Possibilitar a consulta das operações e situações do débito automático de um cliente.</i>	3		N	

4.1.101	<i>Possibilitar a consulta das operações de débito automático por atraso - Selecionar por tipo de operação, situação, dias de atraso, e banco. Deverá listar por agência, posto, cliente, nota fiscal, aviso de cobrança, inclusão, data de faturamento, atraso, data de vencimento e valor.</i>	3		N	
4.1.102	<i>Possibilitar localizar e consultar cliente/consumidor com débito automático informando os dados de banco, agência e conta corrente.</i>	3		N	
4.1.103	<i>Possibilitar a consulta das operações de débito automático por irregularidade. Para consulta informar - irregularidade, período da inclusão, tipo de operação, situação e banco</i>	3		N	
4.1.104	<i>Possibilitar consultar/emitir relatório de incremento do débito automático. O gerenciamento da consulta/emissão deve possibilitar a parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, datas, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i>	3		N	

4.1.105	<i>Possibilitar a emissão de relação de clientes que possuem débito bancário numa determinada agência bancária. O gerenciamento da consulta/emissão deve possibilitar a parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração de arquivo txt ou pdf, conforme a escolha do usuário.</i>	3		N	
4.1.106	<i>Gerenciamento da Receita, deverá permitir a atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos bancos para a COPEL durante o dia, para que possa acompanhar a receita a cada hora, por modalidade de arrecadação. (Checagem de valores depositados pelos bancos contra os valores que realmente forem depositados).</i>	3		N	
4.1.107	<i>Gerar dados contábeis e para controle quando da identificação de um recebimento, através do recebimento de arquivo da rede arrecadadora. Nesse momento, deve-se gerar o Documento de Cobrança para que o Agente Arrecadador efetive a transferência do numerário para a Copel.</i>	3		N	
4.1.108	<i>Gerar dados contábeis e para controle quando da identificação de um recebimento, através do recebimento de arquivo da rede bancária.</i>	3		N	

4.1.109	<i>Gerar dados contábeis e para controle, quando do transferência de dinheiro do banco para a conta corrente da Copel ou depósito efetuado na conta corrente da Copel.</i>	3		N	
4.1.110	<i>Gerar dados contábeis e para controle, quando da baixa de Documento de Cobrança arrecadado.</i>	3		N	
4.1.111	<i>Baixar todo faturamento (energia) para unidades consumidoras classificadas como Consumo Próprio, com a mesma data de emissão do Nota Fiscal e/ou Documento de Cobrança. A contabilização desses documentos ocorre apenas no momento do faturamento, não no momento da baixa.</i>	3		N	
4.1.112	<i>Prever forma de arrecadação, controle, devolução e contabilização de valores arrecadados em duplicidade. As devoluções podem ocorrer através de compensações futuras ou pagamento através de Recibo de Quitação.</i>	3		N	
4.1.113	<i>Prever forma de arrecadação, controle, devolução e contabilização de valores arrecadados referentes à faturas anteriormente canceladas. As devoluções podem ocorrer através de compensações futuras ou pagamento através de Recibo de Quitação.</i>	3		N	

4.1.114	<p><i>Possibilitar que, no momento de arrecadação das Notas Fiscais e/ou Documentos de Cobrança, sejam gravadas as seguintes datas:</i></p> <p><i>1. Data de Recebimento = deve constar a data real que o cliente pagou a fatura (este campo deve ser utilizado para o cálculo de encargos por pagamento em atraso).</i></p> <p><i>2. Data de Gravação da Arrecadação = deve constar a data em que foi gravado no sistema a informação do pagamento.</i></p> <p><i>3. Data de Apropriação = deve constar a data que será utilizada para a contabilização, esta data será a data do recebimento ou a data da gravação da arrecadação dependendo da data que foi processada a arrecadação (este campo deve ser utilizado para o relatório de Contas a Receber). Regra a ser utilizada: Mês da Data do Pagamento encerrado? Sim: gravar data igual à Data de Gravação da Arrecadação. Não: gravar data igual à Data de Recebimento.</i></p> <p><i>4. Data de Crédito = deve constar a data que o dinheiro deverá ser creditado na Conta Corrente da Copel.</i></p>	3		N	
4.1.115	<p><i>Sistema deverá possuir relatórios de aferição da arrecadação, utilizando como filtro qualquer dado da fatura, unidade consumidora ou cliente</i></p>	3		N	

4.1.116	<i>Sistema deverá prover relatórios de fechamento da arrecadação ou arrecadação parcial (período ainda vigente), resumo ou detalhado, possibilitando filtro por período, data de pagamento, data de baixa, rubrica dentro da fatura, modalidade de pagamento, agente arrecadador, pagamento antes do vencimento da fatura, após o vencimento da fatura. No caso do detalhamento, deverá trazer as faturas arrecadadas, rubricas dentro da fatura que foram arrecadadas, sempre trazendo quantidade de faturas e valor arrecadado.</i>	3		N	
4.1.117	<i>Sistema deverá prover relatórios das faturas enviadas para débito automático, retornadas de débito automático com erro(sem fundos, etc) e retornadas com débito automático com débito efetuado em conta corrente.</i>	3		N	
4.1.118	<i>Sistema deverá prover relatório resumido e detalhado de unidades cadastradas em débito automático com cadastro efetivado, com no mínimo uma fatura baixada por débito automático e de faturas descadastradas de débito automático, possibilitando filtro por período</i>	3		N	

4.1.119	<i>Durante o fechamento mensal da arrecadação, o sistema deverá prever a realização do encontro de contas relativo ao convênio de iluminação pública, baixando os débitos com iluminação pública dos município(unidades de classe 06) mediante a receita aferida pelo o pagamento da CIP(valor nominal, multa, juros, correção ou outra rubrica vinculada à CIP) inserida em cada fatura do consumidor. Para participar do encontro de contas de CIP obrigatoriamente o município deverá estar cadastrado como convênio de CIP. Deverá haver possibilidade de parametrização desses critérios do encontro de contas em aplicativo específico, possibilitando definir se determinado município realiza ou não o encontro de contas CIP, se baixa todo o débito e gera a diferença em documento de cobrança específico ou baixa somente até o valor da receita apurada. Em caso de baixa total dos débitos e geração do documento de cobrança, deverá ser possível definir a data de vencimento do referido documento e se ele será enviado por email imediatamente após sua geração. Deverá ser possível definir nesse aplicativo, se o sistema irá baixar débitos gerados com data referência do mês vigente ao fechamento da arrecadação(M) ou mês anterior ao fechamento da arrecadação(M-1). Também deverá ser possível definir se a composição da receita para o encontro de contas será composto por valores arrecadados de CIP no mês vigente ao fechamento ou mês anterior ao fechamento. Independente da escolha acima, o sistema deve prover a possibilidade de cadastro para o convênio/município realize o encontro de contas, não realize o encontro de contas, realize o encontro de contas mas baixe seus débitos até o valor de sua receita, assim sendo o sistema não gerará documento de cobrança com a diferença(baixa a menor) ou realize o encontro de contas, baixando todos os débitos, independente do valor da receita de</i>	2		N	
---------	---	---	--	---	--

	<p><i>CIP. De qualquer forma, a apuração dos débitos a serem baixados no encontro de contas deverá ocorrer ao longo do mês, mediante criação de documento de arrecadação único contendo todas as faturas de iluminação pública geradas contra o município cadastrado para a realização do encontro de contas, a fim de prover meios de inserção manual de faturas no encontro de contas. Durante o fechamento da arrecadação o sistema deverá compor a receita obtida com a baixa de faturas que contém CIP e então baixar esse documento único criado ao longo do mês e antes do fechamento da arrecadação. A contabilização da baixa das faturas arrecadadas pelo encontro de contas deverá ocorrer no mês de competência do fechamento, sem deslocamento de receita e despesa baixada. No aplicativo de parametrização deverá ser possível definir se haverá retenção de valores pelo serviço de encontro de contas, podendo não haver retenção ou se houver, o valor poder ser fixo ou percentual sobre o resultado ou receita ou despesa.</i></p>				
--	--	--	--	--	--

4.1.120	<i>Deverá ser possível extrair relatórios e boletim mensal de aferição do encontro de contas de cada município. O boletim mensal deverá ser possível extração por município, discriminando o total da receita mensal e total de débitos baixados pelo encontro de contas, assim como o resultado do encontro, seja ele positivo ou negativo. Em caso de resultado negativo do encontro de contas(despesa maior que receita), deverá ser informado no boletim individual qual o número do documento de cobrança, valor e seu vencimento, e em caso de resultado positivo do encontro de contas(receita maior que despesa), deverá ser informado o número do processo de pagamento gerado mediante integração com o SAP, assim como, após a compensação do documento, conter o documento de compensação do SAP. Ainda, no boletim mensal deverá haver uma página com o resumo do resultado do encontro de contas, com o total a ser pago aos municípios(resultado positivo), quantidade total de processos de pagamento gerados, total relativo aos documentos de cobrança gerados contra os municípios(resultado negativo) e quantidade total de documentos de cobrança gerados. No boletim deverá constar uma linha para assinatura do “revisor” do processo e uma para o “aprovador”. Quantos aos demais relatórios, deverá ser possível emissão de relatório individual por município com o resultado do encontro de contas com receita, despesa, e resultado, de forma resumida. Deverá ser possível extrair também o detalhe da despesa e da receita por município para determinado encontro de contas, relatório de convênios de encontro de contas vigentes, relatório de unidades consumidoras cadastradas para realização de encontro de contas por município, relatório de unidades consumidoras não cadastradas para realização de encontro de contas por município, relatório de documentos de cobrança relativos ao</i>	2		N	
---------	---	---	--	---	--

	<p><i>encontro de contas que se encontram abertos(inadimplidos). O sistema deverá possuir funcionalidade para envio massivo de determinado relatório para o email cadastrado de cada município, ou seja, mediante cadastro prévio e programação de geração de relatório, o usuário deverá poder escolher qual relatório deseja enviar, para quais municípios ou todos. Após processada a programação o relatório selecionado será gerado e enviado ao email cadastrado no convênio de encontro de contas dos municípios selecionados para o envio desse relatório.</i></p>				
--	--	--	--	--	--

4.1.121	<i>O encontro de contas deverá ser possível de realização on line ou em segundo plano, mediante programação das operações de composição de receita(durante o processo de fechamento da arrecadação), baixa das faturas/despesas das unidades consumidoras cadastradas para o encontro de contas dos municípios cadastrados no convênio de CIP, geração de processos de pagamentos para os convênios com resultado positivo(receita maior que despesa) e geração dos documentos de cobrança para os convênios com resultado negativo(despesa maior que receita)</i>	3		N	
---------	---	---	--	---	--

4.1.122	<p><i>Prover funcionalidade para seleção de uma ou mais faturas para baixa mediante o recebimento de créditos de ICMS, previstos no RICMS/PR e operados pelo sistema SISCREDA SEFAZ/PR. O aplicativo para baixa de faturas por transferência de créditos de ICMS deverá ser utilizado exclusivamente para esse fim, não podendo ser utilizada a funcionalidade de parcelamento para essa funcionalidade. Deverá haver um outro aplicativo para parametrização da taxa administrativa(percentual) cobrada sobre o valor de crédito a ser transferido, data de apropriação dos créditos de ICMS, utilizada para cálculo da correção a ser cobrada também sobre o valor transferido e índice a ser utilizado para cálculo da correção. No aplicativo de tratamento de créditos de ICMS, o usuário poderá criar um novo “processo”, e assim poderá, mediante informação de fatura, cliente ou unidade consumidora, selecionar uma ou mais faturas de determinado cliente. Após a seleção da(s) fatura(s), o usuário deverá informar(inserção manual) o valor do crédito de ICMS a ser transferido, podendo esse ser um valor nominal ou percentual da(s) fatura(s) selecionada(s). Deverá haver um botão de consulta de uma prévia do processo, ou seja, uma tela com o valor dos documentos gerados, valor da taxa administrativa e correção aplicada, assim como o percentual da taxa administrativa e fator de correção utilizado. Após efetivado o “processo”, o sistema deverá baixar a(s) fatura(s) selecionada(s) automaticamente e gerar 2 documentos de cobrança, sendo um com o valor do crédito de ICMS a ser transferido e outro documento com o saldo restante(diferença entre o total do valor da(s) fatura(s) e o crédito a ser transferido), mais uma taxa administrativa, informada manualmente pelo usuário(percentual do valor transferido) e também o valor correção sobre o valor transferido, calculado do vencimento da(s) fatura(s) até a data de apropriação definida</i></p>	2		N	
---------	--	---	--	---	--

<p><i>em parametrização prévia. O documento com o valor do crédito a ser transferido deverá ser demonstrativo e sua emissão não deverá apresentar código de barras, independente de emissão de segunda via do mesmo em outro canal de emissão do mesmo(ag.web, sistema, webservice), salvo aplicativo específico de emissão de faturas que possibilite a impressão de código de barras. Após efetivação do “processo” de transferência de créditos de ICMS o sistema deverá permitir a emissão local dos documentos de cobrança, por impressão em arquivo ou envio para impressora local, assim como o envio por email dos documentos. Para esse processo de baixa, deverá ser criado um documento único no sistema, como se fosse um contrato, qual precisará passar por aprovação de 2 usuários cadastrados em área restrita que permita tal aprovação. Deverá ser possível anexar documentos(.pdf, .doc, .docx, .jpg) ao processo gerado de transferência de créditos de ICMS. O sistema deverá possibilitar parametrização a critério da COPEL DIS se, para emissão dos documentos de cobrança, necessitará primeiro a aprovação do processo de transferência de crédito de ICMS, ou se, independente da aprovação os documentos já serão emitidos e poderão ser impressos e enviados ao cliente. O documento de cobrança com o valor do crédito a ser transferido será baixado manualmente pela COPEL DIS após reconhecimento do crédito de ICMS recebido em conta gráfica do SISCREDE e deverá sofrer as mesmas implicações e regras que as demais baixas manuais já descritas neste documento. O outro documento deverá ser pago pelo consumidor. O sistema deverá prever o cancelamento do processo de transferência de créditos de ICMS e isso implicará na total reversão do que fora realizado anteriormente pelo sistema, ou seja, as faturas originais deverão ficar novamente abertas e pendentes de pagamento e os documentos de cobrança deverão ser</i></p>				
--	--	--	--	--

	<p><i>cancelados. O cancelamento deverá ocorrer mediante o uso de um único botão, liberado por perfil ou usuário e a reversão deverá ser automatizada, assim como a efetivação do processo também deverá baixar a fatura e gerar automaticamente os documentos de cobrança. O sistema deverá prover relatórios dos processos de transferência de créditos de ICMS gerados em um determinado período e possibilitar ao usuário como filtro de relatório, além do período de efetivação dos processos, também todas as variáveis contidas no aplicativo de transferência de créditos de ICMS.</i></p>				
--	---	--	--	--	--

4.1.123	<i>O sistema deverá possuir no cadastro de cliente/UC a medição de números de pagamentos realizados pelo cliente/UC conforme modalidade, ou seja, baseado no histórico de faturas arrecadadas, o sistema deverá computar quantas faturas foram pagas em cada modalidade e apresentar isso em tela ao atendimento, assim como disponibilizar a informação em relatório gerencial em pdf. e em tabela do sistema, a fim de que seja possível extrair essa informação</i>	1		N	
4.2 Processo Cobrança					
Item	Descrição	Classificação o Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
4.2.1	<i>Prover funcionalidades para registrar e gerenciar todas as ações de cobrança realizadas: avisos de cobrança, reavisos, suspensão de fornecimento, suspensão dos serviços, negociação de débitos, parcelamento, fraude, postergação de vencimento, acionamento das garantias, cobrança jurídica, negativação, protesto, incluindo dados de tipo de ação, data de execução.</i>	1		N	
4.2.2	<i>Prover funcionalidades para realizar a cobrança por meio de empresas terceirizadas, com registro no sistema das faturas enviadas para a cobrança terceirizada, o controle da troca de arquivos eletrônicos (remessa e retorno), a atualização das faturas cuja cobrança foi efetivada (data da arrecadação, forma de quitação- a vista ou parcelado - e empresa que fez a cobrança) e o tratamento da remuneração e das comissões para as empresas terceirizadas de cobrança, por meio de indicação do percentual a ser pago valor arrecadado e valor a ser pago.</i>	3		S	

4.2.3	<i>Prover aplicação para registros para monitoração, acompanhamento e gerenciamento das ações de cobrança realizadas, para verificar o desempenho e efetividade mensal de cada ação cobrança (avisos de cobrança, reavisos, suspensão de fornecimento, parcelamento, cobrança jurídica, negativação, protesto).</i>	2		N	
4.2.4	<i>Possibilitar cadastrar e parametrizar as regras (parâmetros a serem disponibilizados: idade do débito, valor débito, situação da UC, conceito do cliente, classe e sub classe de consumo, região, grupo tarifário, tipo cliente- PF/PJ) que definem a emissão de aviso/reaviso/carta de cobrança, definindo quando cada uma delas deve ser emitida. Com base nestas regras, identificar pendências e emitir os respectivos documentos de cobrança. A emissão pode ser feita em lotes ou individualmente, conforme definição da COPEL..</i>	3		S	
4.2.5	<i>Emitir carta de cobrança conforme dados do cadastro, com seleção específica de devedores (tipo de consumidor – PF/PJ, classe, grupo tarifário, valor, idade do débito, situação da UC, conceito do cliente) em lote, com geração da carta pelo sistema (preenchendo dados variáveis do cadastro e da posição dos débitos).</i>	2		N	
4.2.6	<i>Possibilitar a inclusão de opção de inibição da geração de aviso de vencimento e de ordem de serviço de suspensão/desligamento para um consumidor específico ou para um grupo de consumidores (região, grupo tarifário, classe e sub classe de consumidor, situação da UC, tipo de consumidor – PF/PJ). A inibição deverá ser para um período específico (até dia __/__/__) ou por tempo indeterminado.</i>	3		N	

4.2.7	<i>Possibilitar a seleção, marcação, emissão e envio individualizado de aviso de vencimento e carta de cobrança, independentemente e antecipadamente ao processo definido no cronograma de faturamento, podendo escolher parâmetros de idade do débito, valor débito, situação da UC, conceito do cliente, classe e sub classe de consumo, região, grupo tarifário, tipo cliente- PF/PJ.</i>	3		N	
4.2.8	<i>Possibilitar registrar as negociações de cobrança realizadas por telefonemas, avisos emitidos, cartas de cobrança, SMS, Email, devendo estar documentados a data, hora, responsável.</i>	1		N	
4.2.9	<i>Possibilitar a identificação/marcação dos débitos que estão em processo de negociação ou em processo de baixa da arrecadação para inibir uma ou mais ações de cobrança a serem indicadas (aviso, suspensão, negativação, protesto, cobrança terceirizada). Esta identificação deve ser percebida pelo sistema, pois este fator pode vir a determinar a emissão ou não de avisos/reavisos/cartas de cobrança (seja no processo mensal ou em casos isolados) e também na necessidade ou não de realizar a suspensão de fornecimento (seja em processo mensal ou em casos isolados).</i>	3		N	
4.2.10	<i>Possibilitar identificar/marcar as faturas que se encontram em cobrança pela área jurídica ou com liminar, por tipo ação, impetrante, registrando no cadastro do cliente/consumidora, em campo específico, para inibir uma ou mais ações de cobrança a serem indicadas (aviso, suspensão, negativação, protesto, cobrança terceirizada).</i>	3		N	

4.2.11	<i>Possibilitar que o aviso de débito pendente possa ser enviado por e-mail, mensagem no celular, pelo telefone, dentre outros, conforme opção do cliente/consumidor, dentro das opções oferecidas pela Copel.</i>	2		N	
4.2.12	<i>Possibilitar cadastrar regras (parâmetros a serem disponibilizados: idade do débito, valor débito, situação da UC, conceito do cliente, classe e sub classe de consumo, região, grupo tarifário, tipo cliente- PF/PJ) que definem a emissão de ordem de serviço de suspensão de fornecimento para unidades consumidoras com faturas pendentes relativas à energia elétrica e produtos e serviços associados. Com base nestas regras o sistema deve emitir as ordens de serviço de suspensão de fornecimento respeitando, se for o caso, o cronograma de faturamento. A emissão pode ser feita em lotes ou individualmente, conforme definição da Copel.</i>	3		S	
4.2.13	<i>Possibilitar consulta às quantidades de suspensão de fornecimento que foram encaminhadas para execução e executadas por área responsável, por dia, por equipe, por indicação de serviço realizado ou não, com códigos de impedimentos, por situação UC (mantida ligada, suspensa) e por tipo de suspensão realizada e também com argumentos cruzados como, por exemplo: área responsável x dia x situação da execução.</i>	3		N	

4.2.14	<i>Possibilitar simular a geração de ordens de serviço de suspensão de fornecimento de energia a fim de analisar quantidade de serviços que serão gerados na área em um determinado período (pode ser um dia ou um intervalo de dias) a fim de avaliar se a equipe disponível será capaz de executar os serviços e assim calibrar as regras para geração definitiva da suspensão de fornecimento</i>	3		N	
4.2.15	<i>Gerar as ordens de serviço de suspensão que foram simuladas para serem encaminhadas para execução por meio de integração com o sistema SOD.</i>	3		S	
4.2.16	<i>Possibilitar cadastrar regras para definir o Conceito do Cliente. Estas regras podem ser baseadas em histórico de pagamentos, infrações cometidas pelo consumidor, definições da política de relacionamento, verificação de valor agregado do consumidor, registro de débito automático, histórico de parcelamentos, histórico de ações de cobrança realizadas. Nos momentos definidos como necessário, o sistema deve ser capaz de fornecer o conceito do cliente, o qual pode influenciar no encaminhamento de fluxos de atividades (serviços, negociações) dentro dos processos de negócio da Copel.</i>	2		N	

4.2.17	<i>Possibilitar integração com o Sistema de Operação da Distribuição (SOD) a fim de atualizar os dados de conclusão da suspensão de fornecimento, tais como data, hora, equipe responsável, leitura, observação, código de impedimento à execução do serviço, dentre outros que são informados pelo electricista que está na rua, executando o serviço. Esta atualização deve ser condizente com a informação recebida, ou seja, caso a suspensão tenha sido executada, a unidade consumidora deve passar de ligada para suspensa e este novo estado da unidade consumidora deve ser visível e refletir em todos os processos que necessitarem do estado da unidade consumidora.</i>	3		S	
4.2.18	<i>Possibilitar que o sistema detecte que quando ocorrer a quitação de um débito motivador de uma suspensão de fornecimento, o sistema gere automaticamente uma ordem de serviço de religação, exceção feita para os casos em que já exista uma ordem de serviço de religação em aberto.</i>	3		N	
4.2.19	<i>Durante o ciclo de faturamento (cronograma de execução do faturamento) devem ser verificadas as seguintes condições quando a unidade consumidora estiver no estado "suspensa": a) constatada diferença de leitura (leitura realizada em campo maior que leitura registrada no ato da suspensão) deve ser gerada uma ordem de serviço de suspensão de fornecimento por Autorreligação; b) constatada que não há diferença de leitura, o sistema deve alterar o estado da unidade consumidora de "suspensa" para "desligada", atualizando todos os dados necessários para garantir a consistência de informações no caso de um desligamento de unidade consumidora.</i>	3		N	

4.2.20	<i>Possibilitar a partir de uma marcação no sistema e no cadastro do consumidor que juntamente com a fatura mensal de energia seja gerada uma duplicata para envio ao consumidor.</i>	1		N	
4.2.21	<i>Possibilitar marcação para inclusão de duplicata para uma fatura eventual e esporádica. Essa situação não será emitida a duplicata para toda emissão de nota fiscal, e apenas para faturamentos eventuais.</i>	1		N	
4.2.22	<i>Possibilitar o controle das duplicatas para acompanhamento da sua tramitação, com informações de: número da duplicata, vencimento, valor, data da entrega, data de pagamento, data de encaminhamento para cartório, data de protesto, data de retirada, tipos e motivos (protesto, retirada e cancelamento), campos para observações (nome do cartório, telefone de contato).</i>	1		N	
4.2.23	<i>Possibilitar parametrizar e cadastrar regras para geração de arquivos a serem repassados para cobrança terceirizada. Os arquivos devem ser gerados conforme as regras e no layout negociado para entrega à empresa contratada para cobrança, com informações de número fatura, data de vencimento, valor, número da UC, número do cliente, endereço, telefone, email. Devem ser mantidos controles de quantidade de registros, quais débitos, quando, para quem, dentre outros dados pertinentes, foram enviados para a cobrança terceirizada.</i>	3		N	

4.2.24	<i>Marcar no histórico de pendências Cliente/Débito que a cobrança dos débitos está sob responsabilidade da empresa contratada, com indicação da fatura encaminhada, data de envio, nome da contratada, telefone de contato da contratada.</i>	3		N	
4.2.25	<i>Possibilitar acesso externo e restrito à empresa contratada para cobrança terceirizada, aos lotes e às faturas para permitir a atualização do débito com encargos (multa, juros e atualização), geração de fatura (boleto) com principal + encargos e para atualização de informações de ações de cobrança.</i>	3		S	
4.2.26	<i>Possibilitar o gerenciamento dos resultados das ações de cobrança e de cálculo do valor para pagamento da comissão das empresas contratadas (valor recuperado x % de comissão estabelecido no contrato – valor variável conforme licitação) por meio de relatórios ou consultas. Deve existir o gerenciamento destas consultas/relatórios em forma de agendamento para emissão automática do relatório ou eventual.</i>	3		N	

4.2.27	<i>Possibilitar parametrizar e cadastrar regras para geração de arquivos a serem repassados para empresa contratada para negativação. Os arquivos devem ser gerados conforme as regras definidas e no layout negociado para entrega à empresa contratada para negativação (os dados básicos para envio são: com informações de número fatura, data de vencimento, valor, número da UC, número do cliente, endereço, telefone, email).. Devem ser mantidos controles tais como quantidade de registros, débitos, data envio, para quem, dentre outros dados pertinentes. A informação de que um débito foi incluído na negativação, deve estar disponível para qualquer processo que necessitar desta informação.</i>	3		S	
4.2.28	<i>Gerenciar as faturas com marcação de negativada para a partir da arrecadação da fatura gerar um arquivo para envio à empresa contratada para retirar a restrição de crédito, indicando o número da fatura, número da UC, número do cliente, valor da fatura, data de vencimento.</i>	3		N	
4.2.29	<i>Prover funcionalidade para operacionalizar o cadastro positivo dentro das regras da Lei 12.414/2011 e das demais legislações pertinentes para disponibilizar o histórico dos créditos para todos os bureaus interessados e utilizando o lay out definido pela Copel. Permitir opção de registro de cliente que não permite disponibilizar os dados.</i>	2		N	
4.2.30	<i>Possibilitar a atualização de valores pendentes de faturas com multa + juro + atualização monetária, mediante, cadastro de percentual, valor fixo ou índice econômico financeiro escolhido (IGP-M, INPC, IPCA, Média IGPD E INPC) a critério da COPEL, com a possibilidade de inclusão desses acréscimos no próximo faturamento ou com emissão de fatura específica</i>	3		N	

	<i>destes acréscimos.</i>				
4.2.31	<i>Possibilitar a postergação da data de vencimento de uma fatura específica, com a devida inclusão de acréscimos (multa + juro + atualização monetária), gerando assim um documento único de cobrança da fatura e encargos.</i>	2		N	
4.2.32	<i>Possibilitar a emissão de segunda via de um documento de cobrança com a inclusão de encargos., com opção de cobrança ou não da taxa de segunda via.</i>	3		N	
4.2.33	<i>Possibilitar parcelamento de débitos vencidos com a devida inclusão de acréscimos (multa + juro + atualização monetária), dentro da periodicidade desejada, com ou sem entrada, com ou sem cobrança de juros, com ou sem desconto, atendendo aos níveis de competência da COPEL DIS e com direcionamento automático do contrato para aprovação por áreas de workflow.</i>	3		S	
4.2.34	<i>Possibilitar opções de parcelamento pré-fixado (pela tabela price) e pós fixado (pela geração da parcela mensal com inclusão de acréscimo definido (IGP-M, INPC, IPCA, etc)).</i>	3		N	

4.2.35	<i>Baixar os Documentos de Cobrança originais parcelados, indicando esse motivo. Nesse momento deve ser contabilizada a baixa das Notas Fiscais e/ou Documento de Cobrança, juntamente com os encargos monetários (multas e juros) calculados no momento do parcelamento até a data base para o parcelamento.</i>	3		N	
4.2.36	<i>Prever workflow para direcionamento automático de contratos para aprovação dos contratos de parcelamento conforme nível de competência e regras de negócios.</i>	3		S	
4.2.37	<i>Possibilitar financiamento de produtos e serviços, registrando a venda ou serviço, contabilmente(reduzindo estoque se necessário, integrando o SAP(sistema de gerenciamento contábil e financeiro utilizado pela COPEL DIS)) com a devida inclusão de acréscimos (multa + juro + atualização monetária), dentro da periodicidade desejada, com ou sem entrada, período de carências, com ou sem cobrança de juros, atendendo aos níveis de competência e com direcionamento para aprovação por áreas de workflow.</i>	3		N	
4.2.38	<i>Funcionalidade de cálculo de desconto para eventuais quitações de parcelas antecipadas, conforme nível de competência e parâmetros definidos.</i>	2		N	
4.2.39	<i>Permitir a transferência automática ou manual para perdas dos débitos dentro de critérios de idade do débito, situação da UC, tipo de cliente (PF/PJ), classe e sub classe de consumo, que estão marcadas como em provisão alterando a marcação, conforme requisitos contábeis, legislação e parâmetros definidos.</i>	3		N	

4.2.40	<i>Possibilitar parametrizar e cadastrar regras para identificação de débitos (já faturados ou não faturados) prescritos, ou seja, com data de lançamento superior a um determinado período de tempo, parametrizável a critério da COPEL DIS. A identificação de débitos prescritos deve obedecer às regras estabelecidas e os débitos devem ser identificados com os dados de controle pertinentes (data, motivo, etc.). A periodicidade deve ser parametrizável conforme a necessidade da empresa.</i>	2		N	
4.2.41	<i>Efetivar a inclusão de doações em fatura de energia, com transferência de arquivos das instituições para a COPAL para inclusão de doações em faturas, controle da arrecadação, o repasse financeiro, o faturamento e cobrança da comissão feita pela Copel, conforme contratos firmados.</i>	2		N	
4.2.42	<i>Possibilitar reverter um contrato de parcelamento, no caso de identificação de erro ou desistência. Os dados originais devem ficar gravados para permitir correta conciliação contábil das contas contábeis envolvidas. Essa reversão deve contemplar estorno contábil de todos os lançamentos contábeis.</i>	3		N	
4.2.43	<i>Possibilitar a contabilização e o controle automatizados de todo o processo de PECLD. A provisão com sua respectiva contabilização deve levar em consideração o tipo de cada item de faturamento constante no documento provisionado, utilizando regras da legislação pertinente, disponibilizando relatório para consultas, por período e acumulado.</i>	3		S	

4.2.44	<i>Possibilitar contabilização e controle automatizados de todo o processo de Baixa por Perda. A baixa com sua respectiva contabilização deve considerar o tipo de cada item de faturamento constante no documento baixado e os critérios definidos pela Legislação do Imposto de Renda.</i>	3		N	
--------	--	---	--	---	--

4.2.45	<i>Possibilitar o gerenciamento e pagamento da comissão das empresas contratadas para negativação, de cobrança terceirizada e de protesto por meio de relatórios ou consultas no próprio sistema. Deverá haver a possibilidade de aferição das quantidades de faturas enviadas e por período apurado, quantidade de faturas recuperadas após envio, prazo de pagamento pós envio, faturas excluídas de cobrança por iniciativa da empresa, assim como a apuração mensal da comissão a ser paga ao conveniado por meio da quantificação das quantidades de faturas cobradas e o valor da comissão de cada fatura ou rol de faturas. Após aferida a quantidade, esse relatório deverá ser submetido à aprovação do gestor do processo de negativação/protesto, previamente cadastro em área restrita, de modo que, durante a aprovação, o gestor poderá realizar anotações e inserir o valor correto a ser pago e justificativa para tal. Após a aprovação, poderá ser impresso boletim mensal de medição com as quantidades pagas, valor aprovado, justificativa, aprovador e data e hora da aprovação e processo de pagamento gerado para o SAP, se já tiver sido gerado, assim como a confirmação de pagamento ou estorno do SAP, se já houver registro. Com base nos valores aprovados para pagamento, o sistema deverá prover funcionalidade para geração do processo de pagamento com integração com o SAP, seja por "FB60" ou "PEDIDO". O número desse processo de pagamento deverá alimentar o boletim mensal assim como o número de retorno do SAP com a validação do pagamento.</i>	2		N	
--------	---	---	--	---	--

4.2.46	<i>Permitir o fechamento parcial (dentro do mês) das carteiras de contas a receber, conforme parâmetros (nível de tensão, classe e sub classe de consumo, dias atraso, situação da UC), definidos pelo solicitante.</i>	1		N	
4.2.47	<i>Gerar de forma automática as carteiras de PECLD (perdas estimadas por crédito de liquidação duvidosa), sendo:- Societária - atendendo as regras da Copel (PECLD Societária). - Regulatória – atendendo o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico (PECLD Regulatória).</i>	3		S	
4.2.48	<i>Permitir simulação de cálculo de encargos moratórios em condições diferenciadas (INPC, IPCA, Média IGP DI e INPC), com inclusão de custas e honorários, para atendimento à solicitações de atualização de sentenças judiciais.</i>	1		N	
4.2.49	<i>Possibilitar a seleção de faturas (por número UC, cliente, idade do débito, situação da UC) e envio por arquivo para o registro no CADIN, atendendo a legislação estadual pertinente. Com a identificação da baixa da fatura (arrecadação) deverá ser enviada a informação por arquivo para retirada do CADIN.</i>	3		N	

4.2.50	<p><i>O sistema deverá prover aplicativo para cadastro e parametrização de faturamento agrupado. Tal faturamento consiste em, previamente, por solicitação do consumidor que possuir mais de uma unidade consumidora sob sua responsabilidade, estando ela sob sua titularidade ou não, cadastrar as unidades consumidoras discriminadas pelo cliente em uma sequência agrupadora única, que deverá agrupar por mês de referência, todas as faturas geradas para as unidades consumidoras nelas geradas, sendo que faturas eventuais, parcelamentos ou outros documentos de cobrança deverão ser facultativo sua inclusão, ficando a cargo do usuário que está gerando esses documentos, decidir sobre a inclusão no faturamento agrupado. No aplicativo de parametrização do faturamento agrupado, além do cadastro das unidades consumidoras por sequência agrupadora e cliente responsável por tal sequência, poderá ser determinada a data de vencimento do documento de cobrança que irá agrupar todas as faturas, email para envio automático da fatura agrupadora quando de sua geração, em caso de faturamentos desmembrados por liminares, deverá ser nesse aplicativo também definido se essas faturas resultante de liminares também serão enviadas para o cliente, contudo, essas faturas não deverão ser agrupadas, já que é um fato controverso. Deverá ser possível definir se serão enviadas todas as faturas(agrupadas e agrupadora) mais as faturas desmembradas do faturamento normal devido à liminares, ou somente as faturas agrupadoras. Como parte desse aplicativo, deverá ser criada funcionalidade para incluir faturas avulsas no agrupamento mensal do cliente/sequência agrupadora. Durante o agrupamento de uma unidade consumidora, se houver faturas pendentes e de referência anterior à vigência da geração do próximo faturamento agrupado, o sistema deverá permitir o agrupamento dessas</i></p>	3		S	
--------	--	---	--	---	--

	<p><i>faturas, estejam ela sob a titularidade ou não do cliente agrupador, assim como permitir a cobrança antecipada de encargos(multa, juros e correção) ou enviar para lançamento futuro para inclusão do próximo faturamento da unidade consumidora que está sendo agrupada, ou mesmo, não cobrar encargo algum.</i></p>				
--	---	--	--	--	--

4.2.51	<i>O sistema deverá prover funcionalidade para geração em segundo plano e de forma automática do faturamento agrupado conforme as regras definidas na funcionalidade do item anterior. Ou seja, considerando as faturas geradas para referência atual(mês e ano vigente) nas unidades consumidoras cadastradas para determinado cliente/sequencia agrupadora e com base na data de vencimento definida para cada cliente/sequência agrupadora, o sistema deverá gerar a fatura agrupadora, uma por sequência, podendo o cliente ter mais de uma sequência agrupadora, na data parametrizada(considerando ou desconsiderando dia útil). Após a geração das faturas, o sistema deverá prover funcionalidade para envio das faturas conforme já definido no item anterior.</i>	3		N	
4.2.52	<i>O sistema deverá gerar as faturas agrupadoras e agrupadas definidas nos dois itens anteriores, em formato .txt e enviado aos mesmos emails pré-cadastrados, contendo os dados das faturas agrupadoras e agrupadas, sendo o layout a ser definido pela COPEL após a contratação.</i>	2		N	
4.2.53	<i>As funcionalidades de impressão das faturas agrupadoras deverão estar disponíveis em webservice, para implementação em front end próprio da COPEL DIS mediante métodos computacionais para que a Copel disponibilize em seus canais de atendimento essa impressão, assim como na agência web da CIA para auto atendimento do consumidor.</i>	2		N	

4.2.54	<i>Possibilitar a consolidação do faturamento de iluminação pública e dos créditos (Arrecadação) da COSIP - Contribuição de Iluminação Pública paga pelos consumidores, por município, fazendo a quitação por encontro de contas, automatização de cobrança/devolução de diferenças quando houver, conforme parâmetros definidos pela COPEL.</i>	3		N	
4.2.55	<i>Disponibilizar relatórios que forneçam quantidades de consumidores por faixa e consumo da COSIP em um determinado município permitindo personalizações e filtros diversos.</i>	2		N	
4.2.56	<i>Disponibilizar relatórios que forneçam a listagem dos consumidores que não pagam COSIP em um determinado município.</i>	1		N	
4.2.57	<i>Possibilitar a cobrança da COSIP por classe de consumo, faixa de valores de consumo, por tabela de descontos sobre consumo, por unidade de referencia UVC, por percentual sobre o importe. Possibilitar consultas e relatórios diversos.</i>	1		N	
4.2.58	<i>Prever funcionalidade de isenção de encargos (multa, juros e atualização) para um, cliente/UC, ou para uma classe ou subclasse de consumo, ou para um município, local, bairro.</i>	2		N	
4.2.59	<i>Possibilitar a geração de arquivos magnéticos para entrega ao cliente, com informações sobre o faturamento agrupado quando da emissão do mesmo, para encaminhamento via correio eletrônico ou disponibilizado no site para download pelo cliente.</i>	2		N	

4.2.60	<i>Possibilitar a inclusão e exclusão automática de NF agrupadas de um determinado cliente no documento de cobrança com base em data de início ou término de responsabilidade definida no cadastro.</i>	2		N	
4.2.61	<i>Relatório com as ações de cobranças realizadas (avisos de cobrança, reavisos, suspensão de fornecimento, suspensão dos serviços, negociação de débitos, PI, postergação de vencimento, acionamento das garantias, cobrança jurídica, negativação) por cliente, UC, por datas, por situação da UC, classe de consumo, grupo tarifário, posição dos débitos.</i>	2		N	
4.2.62	<i>Relatório para gestão da empresa terceirizada de cobrança, com clientes, UCs, faturas encaminhadas, vencimentos, situação atual da fatura, data de pagamento da fatura e comissão devida para a terceirizada.</i>	2		N	
4.2.63	<i>Relatório com os clientes e UCs com marcação judicial e ou marcação de bloqueio de corte, por cliente, UC, débitos, classe de consumo, tensão de fornecimento.</i>	2		N	
4.2.64	<i>Relatórios de clientes inadimplentes conforme parâmetros definidos pela Copel (por área responsável, tipo de cliente, classe, grupo tarifário, por atividade, entre outros) para possibilitar ações de cobrança.</i>	2		N	
4.2.65	<i>Relatório para gerenciar as ações de cobrança e sua efetividade. Por exemplo: totais de avisos/reavisos/cartas de cobrança emitidos, clientes com débito que não sofreram ações de cobrança, suspensão de fornecimento, etc.</i>	2		N	

4.2.66	<i>Relatório com as quantidades de suspensão de fornecimento geradas, realizadas, canceladas e concluídas com impedimentos, por área responsável, por dia, por equipe, dentre outras e também com argumentos cruzados como, por exemplo: área responsável x dia x situação da execução, etc.</i>	2		N	
4.2.67	<i>Relatório com as unidades consumidoras selecionadas para a suspensão de fornecimento no dia seguinte, por área responsável, equipe, débitos relacionados.</i>	2		N	
4.2.68	<i>Relatório com o conceito do cliente, por cliente, UC, data, histórico dos conceitos nos últimos anos, débitos pendentes, datas de vencimentos</i>	2		N	
4.2.69	<i>Relatório com os dados de conclusões de ordens de serviço de suspensão de fornecimento, com cliente, UC, dados do serviço como data, hora, equipe responsável, leitura, observação, código de impedimento à execução do serviço</i>	2		N	
4.2.70	<i>Relatório com os clientes e UCs com indicativo de geração de duplicata com a fatura de energia, com mês de faturamento, valor e data de vencimento, classe de consumo, grupo de tensão.</i>	2		N	
4.2.71	<i>Relatório com as faturas encaminhadas para protesto, com cliente, UC, data de vencimento, valor, situação da fatura, data de protesto, data de pagamento, data de encaminhamento para cartório, data de retirada, tipos e motivos (protesto, retirada e cancelamento), campos para observações (nome do cartório, telefone, etc..).</i>	2		N	
4.2.72	<i>Relatório com os clientes/UCs e faturas encaminhados para negativação, com cliente, UC, data de vencimento, valor e situação atual da fatura.</i>	2		N	

4.2.73	<i>Relatório para gestão e pagamento de comissões para as empresas de cobrança terceirizada, negativação e de protesto, com quantidades de serviços, valor unitário e valor total.</i>	2		N	
4.2.74	<i>Relatório com os clientes, UCs e faturas encaminhadas para cobrança judicial, com a data de envio, valores e vencimentos das faturas, valores atualizados das faturas (multa, juros e atualização).</i>	2		N	
4.2.75	<i>Relatório com os parcelamentos realizados e situação de pagamento do contrato, com cliente, UC, valor do contrato, datas de vencimentos e valores das parcelas, parcelas pagas e datas de pagamento, parceladas em atraso</i>	2		N	
4.2.76	<i>Relatório com os parcelamento realizados por acordo judicial, com cliente, UC, valor do contrato, datas de vencimentos e valores das parcelas, parcelas pagas e datas de pagamento, parceladas em atraso.</i>	2		N	
4.2.77	<i>Relatório para demonstração dos encargos (multa, juros e atualização) lançados em uma fatura de um cliente, com a origem da cobrança, a base de cálculo para cada lançamento (multa, juros e atualização) e o valor individualizado de cada lançamento.</i>	2		N	
4.2.78	<i>Relatório com os débitos lançados para perdas e lançados para provisão, com cliente, UC, data de vencimento, valor, data de indicativo de perda e de provisão.</i>	2		N	
4.2.79	<i>Relatório com os débitos que estavam lançados em perda e que foram quitados, com cliente, UC, data de vencimento, data de registro da perda e data de pagamento da fatura.</i>	2		N	

4.2.80	<i>Relatório com a posição de inadimplência (contas a receber), com dados de área responsável pela cobrança, por classe de consumo, por nível de tensão de fornecimento, por tipo de fatura (energia, parcelamento, etc), por situação da UC (ligada, suspensa, desligada), prazos e faixas de vencimento, faixas de consumo, valores, dentre outros pertinentes.</i>	2		N	
4.2.81	<i>Relatório com inadimplência dos maiores devedores, com cliente, UC, valores pendentes, datas de vencimentos, valores atualizados, classe de consumo, nível de tensão, situação das UCs.</i>	2		N	
4.2.82	<i>Relatório com o fechamento de mês com os dados de pendência e de faturamento para cálculo dos indicadores de inadimplência corporativa e Abradee, conforme parâmetros definidos para estes dois indicadores.</i>	2		N	
4.2.83	<i>Relatório com os débitos a serem prescritos em um prazo de três e seis meses, com cliente, UC, data de vencimento, valor da fatura, data de envio para prescrição, situação da UC, classe de consumo, nível de tensão.</i>	2		N	
4.2.84	<i>Relatório com os débitos prescritos, com cliente, UC, data de vencimento, valor da fatura, data de envio para prescrição, situação da UC, classe de consumo, nível de tensão.</i>	2		N	
4.2.85	<i>Relatório para gerenciamento dos convênios CVT, por convênio, com cliente e UC do doador, valor da doação, doação cancelada, doação arrecadada e doação repassada para o convênio, por data.</i>	2		N	
4.2.86	<i>Relatório com os repasses mensais a serem realizados para os convênios, totalizando os valores e demonstrando o total de doações arrecadadas e respectivos valores.</i>	2		N	

4.2.87	<i>Relatório gerencial de inadimplência, analítica e detalhada, por fatura, por cliente, por carteira, por classe, idade do débito, por tipo de fatura, por tipo de cliente e outros. Possibilitar consultas e relatórios diversos.</i>	2		N	
4.2.88	<i>Relatório com os juros futuros dos contratos de parcelamentos, com cliente, UC, número contrato de parcelamento, data do contrato, valor da parcela, data de vencimento da parcela, juros do contrato.</i>	2		N	
4.2.89	<i>Relatório de faturas pendentes por intervalos de vencimentos, de 1 a 15 dias, 15 a 30 dias, 30 a 90 dias.. (parametrizável), por mês de referência, por classe de consumo, nível de tensão, por conta gerencial, com opção de resumo e relatório analítico.</i>	2		N	
4.2.90	<i>Relatórios de faturas pendentes com seleção por cliente ou UC, com cliente, UC, número fatura, data vencimento, valor, mês referência.</i>	2		N	
4.2.91	<i>Relatório com a situação atual de todas as faturas geradas em um mês de referência, com cliente, UC, valor da fatura, número da fatura, situação da fatura (arrecadada, cancelada, aberta), data de pagamento, data de cancelamento.</i>	2		N	
4.2.92	<i>Relatório por cliente e UC, individualizado, com a declaração de quitação anual de débitos</i>	2		N	
4.2.93	<i>Relatório de faturas pendentes por raiz do CNPJ ou CPF, com cliente, UC, CPF / CNPJ, valor fatura, data de vencimento, situação da UC.</i>	2		N	
4.2.94	<i>Relatório com saldo em aberto (faturas pendentes e a vencer) em determinada data, por cliente/CNPJ, com cliente, UC, data de vencimento, número da fatura (Carta de circularização).</i>	2		N	

4.2.95	<i>Relatório com os cortes gerados e executados por região, por situação da UC, por situação da fatura objeto do corte, por ocorrência de corte, por tipo de impedimento.</i>	2		N	
4.2.96	<i>Relatório de resumo consolidado de faturamento (fechamento do mês), detalhado por classe de consumo, produto, nível de tensão, total de consumidores, total de faturas, consumo em kWh, demanda em kW, importe, TUSD, TE, bandeira, impostos, conta gerencial.</i>	2		N	
4.2.97	<i>Relatório de saldos mensais das contas razões, com período, número da conta gerencial, indicativo de conta credora ou devedora, saldo da conta no mês atual, saldo da conta no mês anterior, diferença entre os saldos atual e anterior.</i>	2		N	
4.2.98	<i>Relatório com o fechamento parcial (dentro do mês) das carteiras de valores a receber, conforme parâmetros (nível de tensão, classe de consumo, dias atraso, situação da UC, etc), definidos pelo solicitante).</i>	2		N	
4.2.99	<i>Relatório com as carteiras de PECLD (perdas estimadas por crédito de liquidação duvidosa), com os critérios da Societária - atendendo as regras da Copel (PECLD Societária) e Regulatória – atendendo o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico (PECLD Regulatória).</i>	2		N	
4.2.100	<i>Relatório com as faturas geradas e que irão vencer em até 30 dias, em até 60 dias..., com cliente, UC, mês de referência, data de vencimento, valor da fatura, situação da UC, classe e sub classe de consumo, nível de tensão.</i>	2		N	

4.2.101	<i>Relatório com o cálculo de um valor médio de tarifa de fornecimento, com a divisão do importe de consumo em R\$ pelo consumo em Kwh e pelo importe de demanda em R\$ pelo demanda em kW, totalizando a média geral por classe de consumo.</i>	2		N	
4.2.102	<i>Relatório com o demonstrativo dos valores em carteira, consolidado, por mês de competência, com quantidade de faturas, quantidade de consumidores, demanda faturada, demanda faturada, consumo medido, consumo faturado, TUSD, TE, FIO, com totais por conta.</i>	2		N	
4.2.103	<i>A solução deve possibilitar a emissão de relatórios de qualquer dado armazenado no banco de dados, sendo possível, agendamento para emissão automática, com opções de: parametrização, filtros, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração em arquivo txt ou pdf, exportação de dados para outras ferramentas, sistemas e padrões (exemplos de padrões: BrOffice Writer (.odt) e BrOffice Calc (.ods) ou formatos MSOffice Word (.doc) e MS-Office Excel (.xlsx), pdf, csv, txt, XML, HTML, entre outros) conforme a escolha do usuário e layout a ser definido pela Copel.</i>	2		S	
4.2.104	<i>A solução deve possibilitar a geração de informações gerenciais, gráficos e indicadores de desempenho, em todos os seus módulos, por meio de ferramenta que possa ser configurada e ou parametrizada pelo usuário.</i>	2		N	

4.2.105	<i>Possuir aplicativo único, com acesso restrito por perfil ou usuário, para cadastro das regras de parcelamento realizado no sistema pelo usuário, via web(agência web) ou métodos computacionais implementados via webservice) e também para cadastro de regras de workflow de aprovação dos parcelamentos, podendo ser habilitadas para parcelamentos realizado no sistema pelo usuário, via web(agência web) ou métodos computacionais implementados via webservice), devendo conter no mínimo regras de contumácia(número máximo de parcelamentos durante um período de tempo determinado pela COPEL DIS), reparcelamento (permitir ou não), idade do débito(número de dias vencidos mínimo requerido para as faturas a serem parceladas, percentual mínimo de entrada(podendo varia de 0-100% de acordo com interesses da CIA), valor mínimo de parcela, número máximo de parcela, cadastro da obrigatoriedade ou não de fiador, dias para cancelamento automático em caso de não aprovação do workflow ou pagamento da entrada(prever rotina de cancelamento automático parametrizável e de execução recursiva), número de parcelas e faixas de valores parametrizáveis a critério da COPEL. Toda regra cadastrada deverá ter uma dupla validação para o cadastro surtir efeito, ou seja, além de registrar o usuário que cadastrou a regra com horário e dia do cadastro/alteração, o sistema também deverá prever a aprovação de um segundo usuário para a regra ser efetiva, além de também registrar data, hora e usuário que aprovou a regra.</i>	3		S	
---------	---	---	--	---	--

4.2.106	<i>Deverá haver aplicativo para simulação de encargos, considerando um valor imputado manualmente ou a seleção de uma fatura. Para simular, o usuário deverá informar a data de vencimento do valor, caso não seja selecionada uma fatura, sendo que essa será a data de início do período, e também deverá informar a data fim. Caso seja selecionada uma fatura, o sistema deverá trazer por default a data de vencimento dessa fatura, sendo possível ao usuário alterá-la durante a simulação. O sistema deverá também o usuário escolher o índice econômico a ser utilizado, percentual de multa e juros, além da forma de cálculo(juros compostos, simples, correção sobre multa ou juros), multa sobre valor corrigido, etc.</i>	1		N	
4.2.107	<i>O sistema deverá disponibilizar a solução de simulação de encargos em um webservice para utilização em interface própria da COPEL(mobile, site, etc)</i>	1		N	

4.2.108	<p>O sistema deverá possuir aplicativo que possibilite a emissão de um documento de cobrança onde possa ser incluído todo e qualquer valor a cobrar ou receber (crédito/débito) do cliente/unidade consumidora com a necessidade única do usuário escolher os créditos e débitos a serem incluídos e a data de vencimento da fatura. Qualquer outra parametrização necessário deverá ser em outro aplicativo. Esse aplicativo de geração do documento de cobrança deverá estar disponível para o atendimento da COPEL e ser possível de impressão local, envio por email, disponibilização do código de barras, geração de boleto ou QR CODE PIX (estático ou dinâmico). Caso o valor do crédito for maior que o débito, o sistema deverá permitir gerar a devolução ao cliente e gerar uma fatura de valor R\$ 0,00. para gerar o "encontro de contas" (débito/crédito). Caso o valor do débito for maior que o crédito, o sistema gerará uma fatura com a diferença.</p>	2		N	
---------	--	---	--	---	--

5- Processo: Medição					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel [4]

5.1.1	Prover funcionalidades para coleta de leitura (com ou sem medidores), entrada da informação de leitura, consistência, correção e produção das grandezas necessárias ao faturamento com qualidade e precisão, independente do meio de coleta utilizado. Entende-se por meio de coleta o mecanismo utilizado para registrar a leitura de medidores – rol de leitura, telemedição, SMART GRID, palm, tablet android, Internet, consumos a faturar, informações ONS, entre outros. Prover a integração com os sistemas existentes como Hemera e garantir que forneçam documentação para futuras integrações com o sistema MDM. O formato dos arquivos de leitura suportados devem ser do tipo público, .xml, .dlms, entre outros. No processo de coleta de leitura deve ser possível lançar irregularidades observadas pelo leiturista na unidade consumidora, irregularidades estas que podem indicar a necessidade de geração de serviços a fim de verificar ou sanar o problema.	2		N	
5.1.2	Prover e manter o cadastro das tarifas de energia elétrica, tarifa fiscal, preços de serviços e materiais, regras de acréscimo moratório, índices para correção monetária, entre outras informações sobre tarifa e preços. Este cadastro deve estar aderente à legislação do poder concedente (Resolução ANEEL) e também com as necessidades da empresa parametrizável (tarifas internas: energia extra, EIPR, tarifa amarela, tarifa branca, micro e minigeração, tarifa de madrugada, sazonais, cobrança de materiais, dentre outras).	2		N	
5.1.3	Identificar os contratos cadastrados por consumidor (cliente+unidade consumidora) para aplicação das regras previstas nas cláusulas contratuais (ex.: sazonalidade, irrigação, micro e minigeração, entidade assistencial, auxílio desemprego, benefício calamidade, ultrapassagens, etc.) em momento de faturamento e que devem ser aplicados no	2		N	

	processo de faturamento.				
5.1.4	<p>Identificar e diferenciar, conforme cada caso e especificidades, os diversos tipos de características de consumidores.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes cativos (Atendidos em AT ou MT faturados no Grupo A e optantes de faturamento no Grupo B); - Acessante de Carga (- consumidores livres; - consumidores parcialmente livres); - Consumidores potencialmente livres; - Acessante de Geração (PCHs, PCTs e UE); - Pequenas concessionárias (suprimento); - Cooperativa autorizada; - Cooperativa permissionária; - Concessionárias de distribuição; - Micro e minigeração; - Irrigante; - Medição centralizada; - Tarifa branca; - Geração própria isolada; - Cogeração; - dentre outras, conforme trata a legislação federal e estadual. 	2		N	

5.1.5	Manter cadastro de unidade consumidora com os dados necessários para atendimento a todas as funções de um sistema de consumidores integrado, conforme legislação do setor elétrico federal e estadual vigentes. Ex.: localização, tipo de construção, endereço da entrada de serviço, localização urbana/rural, classificação, tensão fornecimento e ligação, fases de fornecimento e ligação, fase da rede, dados da classificação da unidade consumidora, dados do disjuntor/seccionadora, dados do transformador, dados do gerador, dados do sistema de proteção, número do projeto aprovado, dados do concentrador, dados do tipo de faturamento, etc.	2		N	
5.1.6	Possibilitar a apuração do custo da realização do serviço, estratificado por itens de materiais, mão de obra, veículos, tempo, equipe, etc. Na conclusão de serviços, os materiais utilizados devem ser listados e baixados automaticamente e geradas automaticamente a reposição quando em estoque mínimo (parametrizável). Prever integração com o sistema contábil para apropriação automática da movimentação de materiais, mão de obra, pagamento de terceiros, entre outros, conforme Manual de Contabilidade do Setor Elétrico. Todas as alterações devem ser registradas através de solicitação de serviço específica, mantendo o histórico de alterações para consulta no cadastro.	1		N	
5.1.7	Possibilitar que na data programada para coleta das leituras de medição do sistema de telemedição, assim como para verificação, a qualquer tempo, realizar automaticamente, sob ação do usuário ou evento programável, a importação das leituras de medição do sistema de telemedição. Gerar automaticamente ordem de serviço de coleta de leitura em campo quando telemedição estiver inoperante, após a parametrização das condições.	2		N	

5.1.8	A entrada dos dados de leituras horária deve considerar as leituras com todas as casas decimais das funções do medidor como Ponta e Fora de Ponta, entre outras.	2		N	
5.1.9	Possibilitar receber e decodificar arquivos de leitura de medidores eletrônicos (sazonais, geradores e consumidores livres, SMART GRID). O formato dos arquivos de leitura suportados devem ser do tipo público, .xml, .dlms, texto, planilha eletrônica, entre outros. Permitir a geração de relatórios e gráficos definidos pela Concessionária, por meio de memória de massa de forma parametrizável. Deverão ser armazenados por até 5 (cinco) anos online e após esse período permitir a recuperação em histórico.	2		N	
5.1.10	Possibilitar a automatização da ativação de cobrança do % de perdas de transformação em lote para as unidades consumidoras que se enquadram nas características parametrizáveis relacionadas aos equipamentos instalados, a entrada de serviço e tipo de faturamento, bem como habilitar exceções. As regras devem ser parametrizáveis pela Copel e através de perfil de acesso restrito.	1		N	
5.1.11	Deve possibilitar emissão de serviço de adequação para o mercado livre. Os campos a serem cadastrados devem ser os mesmos exigidos pela CCEE entre outros parametrizáveis pela Copel. O cadastro inicia no PEW com a análise de projeto vinculado a uma única unidade consumidora, todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o indicativo da etapa do processo de adequação para o mercado livre. Este cadastro deve ser tratado como um requisito regulatório que prevê contagem de prazos nas etapas.	1		N	

5.1.12	Possibilitar cadastro de medidores por tipo (shunt, registrador, medidor). Nesse cadastro, devem conter as características específicas como propriedade, modelo, ano de fabricação, número de série, número de patrimônio, fabricante, fornecedor, data da garantia, numeração PEP, quantidade de elemento motor instalado, quantidade de fios, corrente nominal (mínima e máxima), tensão nominal (mínima e máxima), tipo de registrador, portaria, exatidão, tipo de iniciador, Ke, Kd, Kh, leituras do equipamento, histórico de leitura, status de movimentação, data da movimentação, registro do executor da movimentação, histórico de movimentações, localização do equipamento, código de material, classificação contábil, histórico de ensaios de verificação rápida e de aferições realizados, registros de boletim de ocorrência, lacres vinculados, entre outros.	2		S	
5.1.13	Possibilitar cadastro de transformadores de medição por tipo (transformador de corrente, transformador de potencial, conjunto de transformação). Nesse cadastro, devem conter características específicas como propriedade, modelo, ano de fabricação, número de série, número de patrimônio, fabricante, fornecedor, data da garantia, numeração PEP, grupo de tensão, fator térmico, tensão nominal, classe de isolamento, relação de transformação (corrente e tensão, podendo cadastrar mais de uma), classe de exatidão (VA, kV), status de movimentação, data da movimentação, registro do executor da movimentação, histórico de movimentações, localização do equipamento, código de material, classificação contábil, histórico de ensaios de verificação rápida e de aferições realizados, registros de boletim de ocorrência, lacres vinculados, entre outros.. Quando instalado, deve mostrar a relação selecionada.	2		S	

5.1.14	Possibilitar cadastro de equipamentos por tipo como telemedição, chave de aferição, entre outros. Nesse cadastro, devem conter características específicas como propriedade, modelo, ano de fabricação, número de série, número de patrimônio, fabricante, fornecedor, data da garantia, numeração PEP, status de movimentação, data da movimentação, registro do executor da movimentação, histórico de movimentações, localização do equipamento, código de material, classificação contábil, histórico de ensaios de verificação rápida e de aferições realizados, registros de boletim de ocorrência, entre outros.	2		S	
5.1.15	Possibilitar cadastro de lacres identificando as características, numeração, série, marca, código de material, posição de estoque e de aplicação, status de movimentação, data da movimentação, registro do executor da movimentação, histórico de movimentações, entre outras. O registro de transferência de custódia deve ser através de solicitação de serviço específica, com trâmite de aceitação pelo almoxarifado, empregado ou empreiteira, e, quando necessário emissão e arquivamento de documentação de entrega, e com as devidas atualizações por integração com o sistema contábil, mantendo o histórico de alterações para consulta no cadastro.	2		S	
5.1.16	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, devem permitir a criação automatizada da numeração a partir do contrato de compra. Permitindo assim o registro de cada etapa do processo, que envolve a compra, cadastro, inspeção de fábrica, liberação, recebimento do material em almoxarifado, distribuição, aplicação e sucateamento. Além do cadastro em lote a partir do contrato deve-se permitir o cadastro individual sem a necessidade de	1		N	

	iniciar por um contrato de compra, atendendo as necessidades especiais como fornecimento de material pelo consumidor.				
5.1.17	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, devem permitir a alocação do equipamento de acordo com a etapa do processo identificando a posição do estoque, como compra, cadastro, inspeção de fábrica, liberação para entrega, recebimento do material em almoxarifado, estoque local, aplicação na unidade consumidora e sucateamento.	2		S	
5.1.18	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, devem permitir controle de níveis posição de estoque, com alerta de nível mínimo que permita a requisição automática com fluxo de pedido, registrando cada etapa do processo, quando necessária emissão e arquivamento de documentação, mantendo o histórico de alterações e integração com o SAP para controle contábil. O índice de nível deverá ser parametrizável pela Copel.	2		S	
5.1.19	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve permitir a movimentação/transferência em lote ou individualmente do equipamento de uma posição para outra de acordo com as regras parametrizáveis de utilização, mantendo o histórico das movimentações.	2		S	

5.1.20	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve permitir a visualização/consulta do equipamento, por qualquer campo, retornando um único ou lista. Na tela deve aparecer todas as características cadastradas, posição de estoque, bem como históricos de movimentações, alterações, leituras, entre outros.	3		S	
5.1.21	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve permitir a inclusão de anexos de diferentes formatos de arquivo como jpeg, pdf, doc, xls, csv, etc.	2		S	
5.1.22	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, devem permitir o cadastro e alterações de qualquer um dos itens cadastráveis diretamente no sistema por item ou em lote, via leitura de código de barras ou QR code, via arquivo ou a partir do contrato de compra via integração. Exclusões não devem ser permitidas, nem duplicidades de número de patrimônio, mantendo o log de todas as alterações.	2		S	
5.1.23	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve permitir fluxo de baixa de ativos contábeis a partir do registro de BO ou desaparecimento do equipamento com possibilidade de cobrança de valores, conforme previsto na resolução ANEEL. Todo processo deve ficar registrado através de ordem de serviço específico e atualizado no histórico de movimentações do cadastro.	2		S	
5.1.24	As aplicações de cadastros de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve permitir a integração das atividades	1		N	

	de aquisição e movimentação com sistema contábil SAP.				
5.1.25	Possibilitar cadastrar em qualquer unidade consumidora a existência de geração própria isolada. Os campos a serem cadastrados devem ser os mesmos exigidos pela ANEEL (Nº Fábrica, Marca, Fabricante; Modelo, Ano de Fabricação, Fonte de Geração, Combustível, Tipo de Acionamento, Modo de Operação, Regime de Operação, Tensão de Saída, Potência Nominal (kVA), Utilização para Suprimento, Início da Vigência, Situação, Totalizador de Potência e Quantidade, outras que possam ser exigidos). O cadastro de um gerador pode ser vinculado a uma única unidade consumidora ou mais e todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado, bem como alterar todas as unidades consumidoras vinculadas. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como indicador de existência de geração, potência total, situação e unidades compartilhadas, também pode ser via botão de acesso ao cadastro atualizado. Este cadastro deve ser tratado como um módulo e habilitado para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.	2		S	
5.1.26	Possibilitar cadastrar em qualquer unidade consumidora a existência de transformador na rede, particular e/ou localizado no terreno da unidade consumidora que pertence à Copel. Os campos a serem cadastrados no mínimo são: Nº Fábrica, Marca, Propriedade, Potência (kVA), V1 (kV) TAP Ligado, V2 (V), Z%, TAPS, Ano Fab, Tipo, Localização, Proteção, número de patrimônio, número PEP, Código Material, Totalizador de Potência e Quantidade. Através de uma ordem de serviço	1		S	

	possibilitar o pré-cadastro do transformador podendo ser vinculado a uma única unidade consumidora ou mais de uma, bem como conter mais de um transformador para a mesma unidade, validar com os existentes. A implantação da informação no cadastro da unidade consumidora será realizada via integração com sistema GEO (GEO atualiza o sistema), todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como indicador de existência de transformador, potência total e unidades compartilhadas, também pode ser via botão de acesso ao cadastro atualizado. Este cadastro deve ser tratado como um módulo e habilitado para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.				
5.1.27	Possibilitar cadastro de disjuntores/seccionadora de baixa, média e alta tensão que pertence a unidade consumidora particular e/ou localizado no terreno da unidade consumidora que pertence à Copel. Os campos a serem cadastrados no mínimo são: tipo de disjuntor/seccionadora, corrente, Copel ou Particular, Geral de Uso Coletivo, número de série, número de patrimônio, código de material, número PEP, entre outras. Através de uma ordem de serviço possibilitar o cadastro do disjuntor/seccionadora podendo ser vinculado a uma única unidade consumidora ou mais de uma, bem como conter mais de um disjuntor/seccionadora para a mesma unidade. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Deve ocorrer validação de tipo de disjuntor/seccionadora com características dos equipamentos	2		S	

	de medição (Tensão, Corrente, outros), caso haja inconsistência fica como pré-cadastro tendo que ser tratada a informação para implantação no cadastro da unidade consumidora. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como indicador de existência de disjuntor/seccionadora, corrente e unidades compartilhadas, também pode ser via botão de acesso ao cadastro atualizado. Este cadastro deve ser tratado como um módulo e habilitado para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.				
5.1.28	Possibilitar cadastro de sistema de proteção secundária que pertence a unidade consumidora particular e/ou localizado no terreno da unidade consumidora que pertence à Copel. Os campos a serem cadastrados no mínimo são: Relé de Proteção (Marca, Tipo, TF (I>), IF (I>>), Curva F, TN (IN>), IN (IN>>), Curva N, número do patrimônio, código de material, número PEP), TC de Proteção (Nº Fábrica, Marca, Tipo, Relação, número do patrimônio, código de material, número PEP) e TP de Proteção (Nº Fábrica, Marca, Tipo, Potência Térmica, Relação, número do patrimônio, código de material, número PEP). Através de uma ordem de serviço possibilitar o cadastro do sistema de proteção secundária podendo ser vinculado a uma única unidade consumidora ou mais de uma, bem como conter mais de uma proteção secundária para a mesma unidade. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como indicador de existência de proteção secundária e unidades compartilhadas, também pode ser via botão de	1		S	

	acesso ao cadastro atualizado. Este cadastro deve ser tratado como um módulo e habilitado para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.				
5.1.29	Possibilitar cadastro de concentradores primários e secundários identificando as características individuais dos concentradores, dos medidores associados (Ex: Shunt), do tipo de fase, de corrente, etc. Todas as unidades que estão ligadas em uma medição centralizada devem ser vinculadas ao cadastro de concentradores e mostradas de forma agrupada, tanto por acesso pela unidade consumidora quanto pelo cadastro do concentrador primário ou secundário, permitindo assim uma visão geral da ocupação do concentrador. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Este cadastro deve ser tratado como um módulo e habilitado para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.	2		S	

5.1.30	<p>Possibilitar cadastrar em qualquer unidade consumidora a existência de micro e minigerador. Os campos a serem cadastrados devem ser os mesmos exigidos pela ANEEL com característica das placas (módulos) do sistema de geração solar (arranjo, placas por arranjo, fabricante, modelo das placas, área do arranjo, potência total das placas do arranjo, potência total) e características dos inversores (quantidade, tensão, fabricante, modelo, potência individual, potência total, número de série). O cadastro de um micro-minigerador inicia no PEW com emissão de parecer de acesso vinculado a uma única unidade consumidora ou mais de uma, todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado, bem como alterar todas as unidades consumidoras vinculadas. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como indicador de existência de micro-minigeração, potência total, situação e unidades compartilhadas, também pode ser via botão de acesso ao cadastro atualizado. Este cadastro deve ser tratado como um requisito regulatório que prevê contagem de prazos nas etapas.</p>	2		S	
5.1.31	<p>Possibilitar implantação/retirada/troca de geradores próprios isolado, transformadores na rede, disjuntor/seccionadora, proteção secundária, concentradores primários e secundários, equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros no cadastro da unidade consumidora ligada ou ainda não ligada. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço.</p>	1		S	

	Esta implantação deve ser tratada como um módulo e habilitada para qualquer ordem de serviço via parametrização conforme necessidade Copel.				
5.1.32	Os acessos as aplicações de cadastros de geradores próprios isolado, transformadores na rede, disjuntor/seccionadora, proteção secundária, concentradores primários e secundários, equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros, deve ser restrito por perfil de acesso.	3		S	
5.1.33	Possibilitar o cadastro de unidades sem faturamento com os mesmos campos, recursos e funções de uma unidade consumidora, para gerenciamento dos equipamentos e materiais instalados na rede da Copel. Este requisito deve atender as necessidades da BDGD Aneel.	1		N	
5.1.34	Possibilitar durante a implantação de medidor a atualização automática das especificações para leitura, conforme a necessidade da unidade consumidora devido a suas características de faturamento e a característica do equipamento de medição. Deve ocorrer validação conforme parametrização determinada pela Copel para cada medidor, impossibilitando implantação se não atendido o parâmetro determinado.	1		S	
5.1.35	Deve calcular a constante de faturamento na implantação dos equipamentos de medição (medidores, transformadores de medição)no cadastro da unidade consumidora ligada ou ainda não ligada. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Esta implantação deve ser tratada como um módulo e habilitada para qualquer ordem de serviço via parametrização	1		S	

	conforme necessidade Copel.				
5.1.36	Deve impedir e alertar na implantação de equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, quando apresentar inconsistência entre as características da entrada de serviço e os equipamentos como tensão, corrente, quantidade de fases, numeração de patrimônio, necessidade de equipamento auxiliar bem como quando a posição de estoque for restritiva, entre outros itens parametrizáveis pela Copel.	3		S	
5.1.37	Permitir a implantação de mais de um medidor para a mesma unidade consumidora, bem como seus equipamentos auxiliares de forma independente, possibilitando a somatória dos registros de leitura para o faturamento.	2		N	
5.1.38	Possibilitar consulta de forma rápida e fácil das informações no cadastro da unidade consumidora ligada ou ainda não ligada, buscando tudo que estiver implantado em uma única tela. Permitindo a impressão de uma ficha contendo as informações. Deve mostrar geradores próprios isolado, micro e minigerador, transformadores na rede, disjuntor/seccionadora, proteção secundária, concentradores primários e secundários, equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros. Deve permitir visualizar o detalhamento das movimentações, via botão de acesso por exemplo.	1		N	

5.1.39	<p>Possibilitar cadastro de condomínio, identificando as características do empreendimento como nome do condomínio, endereço, número do projeto elétrico, grupo de tensão, subgrupo de tensão, número do poste de ligação, transformadores associados, proteção secundária, disjuntor/seccionadora, ramal, numeração PEP e quantidade de unidades liberadas para ligação ou aumento de carga, por poste, de acordo com suas características, fase, disjuntor, status, classe tarifária, entre outros. O cadastro poderá ser preenchido por alteração direta, por arquivo ou através de integração com o sistema PEW. Todas as alterações devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço e no cadastro do condomínio.. Deve permitir a emissão do pedido de ligação ou aumento de carga das unidades liberadas na própria aplicação. Deve limitar as ligações ou trocas de padrão conforme as características e quantidade de liberações registradas, mesmo quando a emissão do pedido de ligação ou aumento de carga for realizada fora da aplicação. Deve manter a lista atualizada das unidades consumidoras do endereço e do poste cadastrado. Deve permitir a inclusão de anexos de diferentes formatos de arquivo como jpeg, pdf, doc, xls, csv, etc.</p>	2		S	
5.1.40	<p>Possibilitar cadastro do processo de homologação de equipamentos de medição identificando as etapas do processo como entrada, testes, relatório de avaliação, aprovação ou reprovação do equipamento, reabertura do processo a partir de nova entrada após regularização de itens de reprova.</p>	1		N	

5.1.41	Possibilitar controle de Laudo de Aferição de Medidor (LAM) para todos os tipos de equipamento de medição, permitindo assim o registro de cada etapa do processo e a rastreabilidade desde a retirada do equipamento da unidade consumidora até seu possível retorno ao estoque, diferenciando se a emissão do serviço é iniciativa do cliente ou da Copel. Disponibilizar campos específicos para preenchimento manual ou via mobile (ex.: tablet), por código de barras ou QR code, upload de fotos, registro do ensaio e emissão do relatório de aferição (RAT). Deve registrar a intenção do cliente em acompanhar a aferição, a não concordância com o resultado da aferição, a solicitação de orçamento para aferição externa, a aprovação do orçamento, o envio e retorno do equipamento aferido por órgão externo. Todas as etapas do processo devem ser registradas através de solicitação de serviço específica, com as devidas atualizações por integração com o sistema contábil, mantendo o histórico de alterações para consulta no cadastro da unidade consumidora e no cadastro do EM. O controle do processo deve considerar o responsável pela execução da etapa como inspeção, medição, jurídico, AR, aferidor externo, entre outros. Deve atender às necessidades dos Processos e Atividades do Posto de Ensaio Autorizado pelo INMETRO PEA COPEL, de acordo com a NBR ISO 17025. Deve manter histórico das calibrações das mesas e padrões de calibração da Copel e permitir o registro dos ensaios efetuados, garantindo rastreabilidade. Estas informações devem ser disponibilizadas para relatórios e para os sistemas SAP e SOD, através de integração automatizada.	2		S	
5.1.42	Possibilitar a elaboração de laudo de verificação do EM vinculado a UC, possibilitando a visualização de laudo pelas áreas interessadas em qualquer etapa do processo. Permitir a emissão do laudo, cartas para os clientes e relatórios	2		S	

	estatísticos e a cobrança automática do serviço de aferição, quando devido, em função do resultado.				
5.1.43	Vincular o processo de cálculo do LAM ao processo de cálculo de procedimento irregular e informar automaticamente a definição de guarda do EM, para indicar o tempo de permanência do EM no laboratório. Permitir controle de retenção e descarte pelas áreas envolvidas no processo como inspeção, medição, jurídico, AR, aferidor externo, entre outros.	2		S	
5.1.44	Gerenciar a atividade de análise de projeto por tipo, que esteja vinculado a uma entrada de serviço, desde o recebimento até a conclusão/aprovação/reprovação. Permitindo assim o registro de cada etapa do processo e a rastreabilidade desde a apresentação do projeto via PEW até a efetivação da vistoria e ligação. Todas as alterações ocorridas no PEW devem ficar registradas através de ordem de serviço específica, discriminando o antes e depois de cada campo modificado, com as devidas atualizações no cadastro da unidade consumidora e do condomínio, por integração com o sistema PEW, mantendo o histórico de alterações para consulta no cadastro. Permitir visualização rápida das informações inseridas ou modificadas na ordem de serviço. Mostrar no cadastro da unidade consumidora o resumo, como número do projeto do PEW, aprovado/reprovado e data da situação. Este cadastro deve ser tratado como um requisito regulatório que prevê contagem de prazos nas etapas e pagamento de transgressões.	1		N	
5.1.45	Todos os campos devem ser disponibilizados para relatórios e para possíveis integrações com os sistemas GEO, SAP, SOD, PEW e MVWeb, através de integração automatizada.	2		N	

5.1.46	Todas as ordens de serviço para cadastro de informações de campo devem permitir integração com o SOD, SAP, PEW e MVWeb sendo parametrizável pela Copel.	2		N	
5.1.47	Todas as ordens de serviço para cadastro de informações de campo devem permitir a habilitação dos módulos das aplicações de cadastro de geradores próprios isolado, micro-minigeração, transformadores na rede, disjuntor/seccionadora, proteção secundária, concentradores primários e secundários, equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores, transformadores de medição, lacre, entre outros.	1		S	
5.1.48	Todas as ordens de serviço para cadastro de informações de campo devem permitir a habilitação de direcionamento considerando a medição indireta, potência de instalação, tipo de entrada de serviço, tipo de projeto (PEW), entre outras e que seja parametrizável pela Copel.	1		S	
5.1.49	Todas as ordens de serviço para cadastro de informações de campo devem permitir a coleta/conferência/alteração de informações relativas ao serviço executado e/ou cadastro da unidade consumidora. Possibilitar parametrizar quais itens de cadastro devem ser mostrados na ordem de serviço, considerando parâmetros escolhidos pela Copel, como tipo de medição, tipo de entrada, tipo de faturamento, tensão de fornecimento, tensão de medição, tipo de projeto. Os itens de cadastros adicionais selecionáveis são número do projeto elétrico, ramal, tensão de fornecimento, tensão de medição, número da chave, elo fusível, perdas de transformação, grupo tarifário, leituras (com opção de indicação de que a leitura foi coletada por arquivo), constante de faturamento (CON e DEM), geradores próprios isolado, micro e minigerador, transformadores na rede, disjuntor/seccionadora, proteção secundária, concentradores primários e secundários, equipamentos (telemedição, chave de aferição), medidores,	1		S	

	transformadores de medição, lacre, testes na medição (erro, corrente, tensão, relação de transformação, ângulo, constante), entre outros.				
--	---	--	--	--	--

6- Processo:Fiscal e Tributário					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
6.1.1	<i>Possibilitar o cadastro dos tributos que devem incidir, e em quais situações, (ICMS, ISS, PIS/PASEP, Cofins, dentre outros vigentes) sobre os itens a serem faturados e incluídos nas notas fiscais e/ou documento de cobrança com suas respectivas alíquotas e regras de cálculo.</i>	3		N	
6.1.2	<i>Possibilitar incluir no valor da tarifa sem tributos a nova metodologia de cálculo do PIS / COFINS e ICMS conforme trânsito em julgado da ação judicial da exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS.</i>	2		N	

6.1.3	<p>No momento do faturamento deve-se identificar e calcular valores de retenção de tributos na fonte (ISS, PIS/PASEP, Cofins, CSLL, IRRF, INSS, entre outros tributos vigentes).</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificar o tipo do cliente, se é órgão ou empresa pública federal ou não, para determinar a alíquota de retenção dos tributos federais. · Em relação as retenções por órgão ou empresa pública federal, identificar os itens de faturamento e respectiva alíquota do IRRF de 4,8% (demanda, compartilhamento de postes, etc) da alíquota geral de 1,2% para outros produtos de energia e serviços. · Em relação as retenções pelas demais empresas clientes, identificar os itens de faturamento e respectiva alíquota. (IRRF, INSS, ISS, etc...) 	2		N	
6.1.4	<p>Relatório de IMPOSTOS RETIDOS POR CLIENTE, a ser extraído mensalmente em Excel e PDF para arquivamento, servindo de suporte para o fisco. Podendo ser organizado à livre escolha por consumidor, CNPJ, tributo.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Deverá conter os dados da: · COPEL com o CNPJ (cabeçalho) · Consumidor (Razão social) · CNPJ, Unidade Consumidora · Número da fatura - Total da Fatura - Valor base – valor retido por tributo: · COFINS 3% - CSLL 1% - IRRF 1,20% -IRRF 4,80% - PIS 0,65% (sempre considerando as alíquotas vigentes) · E o valor totalizado de todos os valores acima discriminados em um quadro resumo. · O resumo deverá constar valor por tributo mensal e anual. 	2		N	

6.1.5	Os tributos incidentes sobre a receita e os tributos retidos devem ser visualizados, quando da consulta do respectivo documento fiscal. Destacar, gravar e disponibilizar para consulta, os valores do PIS e da COFINS, embutidos no valor da Nota Fiscal, conforme Resolução específica da ANEEL.	3		N	
6.1.6	No cadastro de cada item de faturamento, devem ser informados quais tributos incidem sobre os mesmos, tanto os próprios como aqueles a serem retidos. Possibilitar parametrizações para efetivação dos cálculos dos tributos, incidentes sobre a receita, de acordo com dados do cliente e de seu consumo, conforme legislações vigentes (energia elétrica e serviços), bem como a definição do qual modelo de documento fiscal será emitido para cada item de faturamento (Nota Fiscal de Energia, Nota Fiscal de Prestação de Serviços ou somente o Documento de cobrança. Obs.: Os tributos devem ser contabilizados na mesma atividade e/ou classe de faturamento que o item de faturamento que o originou.	2		N	

6.1.7	<p><i>Possibilitar o cadastramento dos tributos (ICMS, PIS e COFINS ou qualquer outro vigente) quando concedido qualquer subvenção tarifária pela ANEEL e houver incidência de tributos sobre a parcela subsidiada, ou seja, cobrar do consumidor beneficiado com a subvenção tarifária, os tributos incidentes sobre a parcela subsidiada, demonstrando na nota fiscal a base de cálculo, a alíquota e o valor dos tributos não subsidiados.</i></p> <p><i>Possibilitar o cadastramento dos benefícios fiscais passíveis de concessão aos clientes/consumidores, as regras para concessão, alíquotas e/ou regras de cálculo do benefício, datas de vigência dos benefícios, entre outros dados, mantendo sempre histórico. Possibilitar identificar os clientes/consumidores aos quais cada benefício foi concedido e possibilitar emissão de relatório.</i></p> <p><i>Benefícios Tarifários e Programas Sociais a serem atendidos: Baixa Renda (Tarifa Social), Programa Luz Fraterna, Entidades Assistenciais, Benefício Calamidade, Consumidores Desempregados, Tarifa Rural Noturna, Tarifa de Irrigação e Aquiculturas Noturnas, Tarifa Branca, Mini e Micro Geradores de Energia Elétrica, Diferimento do ICMS Programa Bom Emprego, Paraná Competitivo, entre outros vigentes, bem como as isenções, imunidades e não incidências previstas em Lei. Efetuar o cálculo do faturamento de acordo com o benefício tarifário/programa social atendido. Identificar na nota fiscal/fatura e demonstrar os valores de cada benefício/desconto tarifário que o cliente/consumidor possui, além de prover o armazenamento destes valores para fins de controles internos e externos (auditorias do poder concedente, secretaria da fazenda, etc..).</i></p>	2		N	
-------	---	---	--	---	--

6.1.8	<i>Permitir a inclusão do número do cadastro do produtor rural, CADPRO, por meio do qual é concedido o diferimento do ICMS, enquanto o cadastro estiver vigente. Deverá permitir inserção da data de início e fim de vigência, bem como o descadastramento massivo. Possibilitar geração de relatório das unidades consumidoras com CAD PRO que tem direito ao diferimento.</i>	2		N	
6.1.9	<i>Possibilitar aplicação de regras para cálculo dos tributos de acordo com o consumo (faixas de consumo). Ex.: Baixa Renda, Luz Fraterna, Demanda Contratada e não utilizada, dentre outras vigentes.</i>	3		N	
6.1.10	<i>Demonstrar e armazenar os resultados, base de cálculo, alíquotas e valor do tributo a fim de garantir a integridade e confiabilidade de informações para controles internos e controles externos (receita estadual, secretaria da fazenda, etc.). Mantendo todo o histórico das modificações das regras e alíquotas, por estado ou município.</i>	3		N	
6.1.11	<i>Possibilitar o cadastramento de ações judiciais/liminares, e/ou isenção e/ou diferimento de tributos, seja em função de legislação e/ou cumprimento de determinação judicial para determinado produto(s) ou do tributo incidente sobre o(s) produto(s) (podendo ser somente o ICMS ou PIS/COFINS ou de ambos) e/ou por cliente e/ou por UC(s) (unidade consumidora), permitindo que seja cadastrado várias ações/isenções/liminares/diferimento, mesmo que de diferentes tipos para o mesmo cliente e/ou UC, possibilitando emissão de demonstrativo desses valores não cobrados, com identificação do produtos e tributos, seja para que o cliente efetue depósito judicial, seja para fins de demonstração, o qual pode ou não ser enviado</i>	2		N	

	<i>juntamente com a nota fiscal/fatura ao cliente.</i>				
6.1.12	<i>Possibilitar modificar o cadastro de ação judicial, alterando os parâmetros iniciais com rastreabilidade do usuário que alterou, data, hora e motivo da alteração. Possibilidade de anexar documentos (exemplos: liminar, ofícios, e-mails, etc) no cadastro de qualquer ação, e também nos cadastros de diferimentos de tributos e/ou isenções.</i>	2		N	
6.1.13	<i>Possibilitar consulta e emissão de relatório relacionando as notas fiscais/faturas, UC, com identificação de cada tributo e respectivo valor que deixaram de ser cobrados em função da determinação judicial, isenção, e/ou diferimento.</i>	1		N	
6.1.14	<i>Possibilitar cadastro de alíquota de ICMS diferente da praticada, por produto e/ou por cliente e/ou UC (unidade consumidora) e/ou por Classe de Consumidores e/ou Sub Classe, para atender possíveis determinações judiciais e/ou outras situações regulatórias, e possibilitar a emissão de demonstrativo, seja para depósito judicial ou somente informativo ao cliente</i>	2		N	
6.1.15	<i>Possibilitar a consulta e emissão de relatório relacionando as notas fiscais/faturas e os valores de cada tributo que deixou de ser cobrados em função da determinação judicial (com ou sem depósito judicial), isenção, diferimento.</i>	1		N	

6.1.16	<p>Para atendimento a Notificação 043/2016 – IGF/SECE de 24 de outubro de 2016 devem ser gerados, com seleção pelo usuário do período (MM/AAAA) a ser extraído:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1-Arquivo digital, em formato de planilha eletrônica (“.xls” ou “.xlsx”), contendo os valores que foram afastados do ICMS em virtude de ação judicial que questiona a tributação da TUSD/TUST, com todas as ocorrências que constam nos documentos fiscais, do período selecionado. Devendo conter a UC, nome do cliente, série, período de referência e o número de documento fiscal, valor total da NF, valor da BC do ICMS, alíquota do ICMS, valor do ICMS que deixou de ser cobrado/recolhido, e valores de PIS e COFINS. · 2-Arquivo digital, em formato PDF, contendo todos os demonstrativos impressos (2ª via da NF) que foram encaminhadas aos consumidores de energia contendo os valores para depósito judicial relativo ao ICMS sobre TUST / TUSD afastado em virtude de decisão da Justiça. · Em relação a 2ª via em PDF, deve ser possível gerar os arquivos de forma massiva, sem necessidade de gerar por Unidade Consumidora (UC) ou de digitar cada UC para geração dos arquivos em pdf. 	2		N	
6.1.17	<p>Os itens de faturamento referentes a Serviços Prestados devem ser vinculados a Lista de Serviços (Lei Complementar 116/2003) e a Tabela 06 da EFD-REINF. A alíquota a ser utilizada para cálculo do ISSQN ou da Retenção do ISSQN, por item de faturamento, deverá corresponder à legislação de cada município.</p>	2		N	
6.1.18	<p>Os itens de faturamento referentes à Energia Elétrica, devem utilizar a regra de cálculo constante na respectiva legislação do ICMS, de acordo com a Unidade de</p>	3		N	

	<i>Federação de localização do respectivo cliente.</i>				
6.1.19	<i>Possibilitar emissão de Nota Fiscal de Prestação de Serviços, de acordo com modelo aprovado pela Copel.</i>	2		N	
6.1.20	<i>Para o cálculo do ISSQN, deve ser considerado se o cálculo e futuro repasse ou retenção deve considerar o município de origem ou o município local da prestação. Somente os municípios onde a Copel possua inscrição municipal poderão ser considerados como origem. Para isso, deve-se disponibilizar uma tabela onde serão indicadas a inscrição municipal em cada município. No momento do faturamento, o faturista deverá selecionar o município de origem ou do local da prestação, conforme definição do item de faturamento, para que se possa calcular e repassar de forma correta o valor devido a título de ISSQN.</i>	2		N	
6.1.21	<i>Realizar a previsão, a contabilização e o controle referente à retenção de tributos (Imposto de Renda, ISSQN, INSS e demais tributos federais conforme Leis 9.430/2006 e 10.833/03 e outros vigentes), e demais legislações federais e municipais vigentes, incluindo para as notas de serviço.</i>	2		N	
6.1.22	<i>Disponibilizar relatórios mensais por Município, tomando por base os dados faturados, referente a prestação de serviços, conforme legislação do ISSQN, para efetivação do repasse do tributo ao devido Município.</i>	2		N	
6.1.23	<i>O valor líquido constante no Documento de Cobrança deverá contemplar e demonstrar a retenção a ser efetuada pelo cliente e demonstrar as retenções efetuadas conforme previsto em legislação.</i>	3		N	

6.1.24	<p><i>Possuir a integração necessária com o processo de Sistema Público de Escrituração Digital – EFD-ICMS/IPI, ECD- Contábil e EFD-Contribuições, e outros vigentes, atendendo as determinações dos respectivos layouts e obrigações impostos pela legislação.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Os dados devem ser gravados no momento de ocorrência do evento contábil (faturamento) para posteriormente gerar arquivo para integração fiscal.</i> · <i>Os dados da nota fiscal de energia elétrica devem ser gerados e consolidados por CFOP, CST e alíquota do ICMS, ou conforme determinado no manual da EFD- ICMS e da EFD-Contribuições.</i> · <i>Geração do registro 1400 além dos demais registros obrigatórios do EFD-ICMS. Deve ser informado no registro C600, C601/C605 da EFD- Contribuições (conforme manual essa obrigação fiscal) as contas contábeis de cada receita, com possibilidade de emissão de relatório da conciliação dessas informações, de forma que o valor contabilizado, que é base de cálculo dos tributos, esteja corretamente refletido na obrigação fiscal. Ou seja, o saldo de cada conta contábil que foi base de cálculo para os tributos deve constar na EFD-Contribuições com a informação da respectiva conta contábil, e deve ser possível efetuar esse cruzamento de dados. Caso exista qualquer divergência, esta deve ser apontada e identificada através de um relatório de inconsistências.</i> · <i>Os dados devem ficar armazenados para eventuais consultas e emissão de relatórios/planilhas.</i> 	3		N	
--------	--	---	--	---	--

6.1.25	<p><i>Possibilitar relatório dos clientes que têm ajuste de ICMS pendentes de recuperação, devendo considerar nesse relatório todos os clientes com qualquer situação que impeça a recuperação do ICMS no mês seguinte, seja por encerramento contratual, isenção ou diferimento de ICMS e/ou benefícios fiscais, ou outros motivos pelos quais deixou de incidir o ICMS impossibilitando recuperação em meses seguintes.</i></p> <p><i>Disponibilizar transação/aplicação para que sejam analisadas e tratadas as situações descritas acima, de forma que os valores a recuperar do ICMS não sejam mais apresentados na nota fiscal do cliente, pois já estarão em relatório de recuperação extemporâneo do crédito.</i></p>	1		N	
6.1.26	<p><i>Possibilidade de emissão de Nota Fiscal de Energia Elétrica Eletrônica - NF3e, Modelo 66 (conforme Manual de Orientação do Contribuinte - MOC), através de envio de arquivo eletrônico contendo as informações fiscais da operação comercial, o qual deverá ser assinado digitalmente (certificado digital, padrão ICP-Brasil) de maneira a garantir a integridade dos dados e a autoria do emissor. Este arquivo eletrônico, que corresponderá à NF3e, será então transmitido, pela internet, para a Secretaria de Fazenda Estadual de jurisdição do contribuinte emitente, que fará uma pré-validação do arquivo e devolverá uma Autorização de Uso.</i></p> <p><i>· Observar todas as situações descritas no MOC.</i></p>	1		S	

6.1.27	<i>Disponibilizar a funcionalidade de emissão de Nota Fiscal de Energia Elétrica Eletrônica – NF3e Modelo 66, (conforme Manual de Orientação do Contribuinte) com ajuste (Finalidade da NF 03-Normal com Ajuste) para o estado do PR, quando houver ajuste de faturamento anterior, decorrente de alteração de tarifa, consumo, alíquota do ICMS, situação tributária do contribuinte (beneficiário de isenção e/ou diferimento do ICMS) e/ou quaisquer erros e/ou alteração que altere o valor da nota fiscal original.</i>	1		S	
6.1.28	<i>Disponibilizar a funcionalidade de emissão de Nota Fiscal de Energia Elétrica Eletrônica – NF3e Modelo 66, (conforme Manual de Orientação do Contribuinte) com substituição (Finalidade da NF 02- Substituição) para o estado de SC, quando houver ajuste de faturamento anterior, decorrente de alteração de tarifa, consumo, alíquota do ICMS, situação tributária do contribuinte (beneficiário de isenção e/ou diferimento do ICMS) e/ou quaisquer erros e/ou alteração que altere o valor da nota fiscal original.</i>	1		S	
6.1.29	<i>Possibilitar a impressão e controles do respectivo DANF3E – Documento Auxiliar de Nota Fiscal de Energia Elétrica Eletrônica (conforme modelo padrão MOC NF3e). Essa funcionalidade deverá prever ainda: Forma de controlar e recepcionar o arquivo eletrônico de retorno da NF3e, incluindo os dados necessários na consulta do respectivo documento.</i>	1		S	
6.1.30	<i>Forma de impressão e controle do DANF3E em formulário de contingência. Autonomia para trocar data das transações/aplicações. Poder retroagir datas para faturamento sem necessidade de abrir ou fechar suporte.</i>	1		S	

6.1.31	<i>Gerar no XML da NF3e os códigos de benefícios fiscais (cBenef) bem como calcular o valor do ICMS desonerado para cada isenção, não incidência, diferimento e suspensão de ICMS em que não houver a tributação do ICMS no documento fiscal.</i>	1		S	
6.1.32	<i>Permitir que todos os documentos fiscais sejam emitidos com a gravação de seu respectivo CFOP – Código Fiscal de Operação, atendendo todas as suas particularidades e disponibilizar dados do faturamento para consultas por CFOP.</i>	3		N	
6.1.33	<i>Discriminar na Nota Fiscal impressa os dados dos tributos de forma individualizada, por item de faturamento tributado, incluindo o nome do tributo e sua respectiva alíquota. Discriminar em campo específico, o valor total da Base de Cálculo dos Tributos, bem como o valor total do Tributo, de forma que a soma dos itens seja igual ao total.</i>	2		N	
6.1.34	<i>Possibilitar a geração de arquivo do Convênio 115, de acordo com layout e legislação vigente. Calcular, imprimir e armazenar o Código de Autenticação Digital, na forma prevista na legislação.</i>	3		N	
6.1.35	<i>Possibilidade de emissão de Nota Fiscal Fatura de Energia Elétrica, modelo 6, Normal e Complementar, conforme disposto na legislação vigente.</i>	3		N	

6.1.36	<i>Sempre que for necessário corrigir qualquer item da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, após o fechamento do mês de sua emissão, deverá ser emitida uma Nota Fiscal Complementar, também modelo 6 (Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica), com a diferença entre a nota fiscal original emitida e a nota fiscal original recalculada com as informações corretas, onde o item corrigido deverá ser apresentado na forma negativa e incluído um novo item com as informações corretas. A Nota Fiscal Complementar deverá ser gerada no mesmo modelo, seguindo a mesma numeração e série das notas fiscais de energia vigentes. O mês de referência deverá ser o mesmo da fatura original. Na Nota Fiscal Complementar deverá haver a informação para vínculo e relacionamento com a Nota Fiscal Original Complementada. Na Nota Fiscal Complementar não deverão constar itens que não tenham sido corrigidos/alterados.</i>	1		N	
6.1.37	<i>Todas as Contabilizações devem ser realizadas de acordo com o documento fiscal, deve ter relatório de conciliação demonstrando que o valor que consta nas obrigações fiscais confere com o valor contabilizado.</i>	3		N	
6.1.38	<i>Parametrizar mensagens necessárias quando da emissão de documentos fiscais. Por exemplo: referenciar a nota fiscal estornada ou complementada ou cancelada, referenciar a nota fiscal substituída, mensagens de diferimento de ICMS, mensagens de retenção de impostos, dentre outros.</i>	2		N	
6.1.39	<i>Possibilitar consulta às notas fiscais emitidas com dinamismo nos critérios de seleção (Por cliente, unidade consumidora, CNPJ e mês/ano, bem como por número, entre outros. Ao acessar os dados da nota fiscal em tela, permitir visualização de todos os tributos a nível de</i>	2		N	

	<i>item, inclusive dos tributos retidos.</i>				
6.1.40	<i>Possibilidade de ter um relatório parametrizável onde o usuário possa selecionar as colunas desejáveis para determinado tipo de relatório utilizando todos os dados que fazem parte da nota fiscal e da composição das base de cálculo dos tributos, ainda que essas informações não sejam exibidas na nota fiscal (exemplo: tarifas da TUSD e TE). · Possibilidade de apresentar os dados de tarifa por tipo, bem como a sua tributação respectiva por item de faturamento.</i>	1		N	
6.1.41	<i>Destacar, gravar e disponibilizar para consulta, os valores cobrados a título de Custo de distribuição, Custo de transmissão, Encargos e Tributos embutidos na tarifa, conforme Resolução específica da ANEEL</i>	3		N	
6.1.42	<i>Possibilitar a geração de relatório de faturamento com a sua tributação (ICMS, PIS/COFINS, Retidos, ISS e outros) podendo ser acumulado, por nota fiscal, por item de faturamento, com identificação da conta contábil.</i>	1		N	
6.1.43	<i>Possibilitar a emissão de nota fiscal/fatura de energia elétrica, apresentado os produtos de forma não agrupada (exemplo: TUSD e TE) quando houver determinação judicial ou determinação do órgão regulador.</i>	1		N	

7- Processo: Compartilhamento de postes

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

7.1- Cadastro (Contratos E Preços)

7.1.1	CONTRATO 1 de 2: Possibilitar o cadastro de contratos de compartilhamento de postes em aplicação específica. Aplicação deve estar apta a carregar em tela dados da unidade consumidora e cliente, como razão social, endereço da unidade consumidora e endereço para contato: deve permitir escolher qual dos endereços cadastrados do cliente será carregado como endereço de contato, a ser carregado na fatura de compartilhamento, quando o faturamento for separado da energia. Quando for junto, os dados serão os cadastrados para a unidade consumidora. Deve ter outra aplicação que permita cadastrar contatos do contrato, específicos para tratar do compartilhamento de postes (Nome, cargo, email e telefone com DDD). Sistema deve permitir vincular mais de um contrato de compartilhamento a uma unidade consumidora. Gravar logs de alteração para auditoria do processo (quem alterou, o quê e quando).	1		N	
7.1.2	CONTRATO 2 de 2: Possibilitar, ainda na aplicação descrita em 1.1, o cadastro de dados específicos do contrato, quais sejam: número do contrato, número de identificação unívoco do contrato a ser gerado pelo sistema, data de cadastro, data de assinatura, período de vigência (MM-AAAA de início e fim), mês base de reajuste do contrato (MM), índice de reajuste, modalidade do contrato (vide segmento do cliente: combo box parametrizável (SCM, SLP, STFC, SEAC, Saneamento, Condomínio, etc.), situação do contrato (se ativo ou encerrado), conta gerencial para faturamento, forma de pagamento (se cobrança será emitida junto à fatura de energia ou separada), dia de vencimento da fatura de compartilhamento, número	1		N	

	<p>de outorga ou dispensa de outorga da Anatel, data do envio para homologação, código do documento de referência do para o pedido de homologação, data da homologação do contrato, código de referência do documento de homologação do contrato.</p> <p>A aplicação de cadastro deverá ter um botão “Renovar contrato” que permita ao usuário gerar um novo cadastro de contrato carregando todos os registros do contrato sendo renovado, pontos de fixação, códigos de precificação, históricos de faturamento, etc., e, quando da efetivação da renovação, passando o contrato anterior para a situação “encerrado”.</p> <p>Gravar logs de alteração para auditoria do processo (quem alterou, o quê e quando).</p>				
7.1.3	<p>ÍNDICE DE REAJUSTE: Deve haver uma aplicação específica para cadastro do índice de reajuste dos contratos de compartilhamento, onde o usuário fará a inclusão manual do mês, ano e percentual de reajuste, que deverá permitir um registro de segundo conferente por uma chave de acesso diferente da que cadastrou. Esse índice será o mesmo para todos os contratos. Gravar registro do usuário que cadastrou e segundo conferente para cada mês.</p>	1		N	

7.1.4	<p>PRECIFICAÇÃO: Possibilitar, em aplicação específica, cadastro de diferentes precificações com códigos numéricos (001, 002, 003, etc.) e respectivos nomes (campos de texto) e nomenclatura/código a ser dado pelo usuário, para possibilitar, por exemplo, o cadastro de liminares judiciais, cuja precificação do contrato seja determinada em juízo e diferente da precificação padrão. Cada código de precificação deverá possibilitar, em uma tela/aplicação secundária, cadastrar o preço vigente para cada um dos 12 meses de cada ano. Essa tela/aplicação secundária deverá ter um botão para o cálculo de reajuste/novo mês e preço a serem inseridos, que considerará: (i) o mês sendo reajustado/inserido (carregar mês atual como default, mas permitir que usuário altere o input manualmente). Quando o usuário selecionar/confirmar o mês a ser reajustado, o sistema deverá trazer, por default: no campo (ii – mês anterior) o mesmo mês do ano anterior. (iii – preço anterior) preço do mês descrito em ii. (iv - índice) índice de reajuste cadastrado para o mês sendo reajustado (mês i) na aplicação descrita em 1.3 (índice de reajuste). O sistema, então, deverá calcular o preço do mês i (campo v) utilizando a equação $v = iii \times (1 + iv)$, utilizando 2 casas decimais e arredondamento no resultado. A confirmação deve ficar a cargo do usuário, que deverá poder manipular/alterar esse preço, visto que para alguns casos, poderemos ter liminares judiciais sem previsão de reajuste de preços ou índice diferente do padrão dos contratos, inclusive de contratos emitidos com regras erradas ou diferentes do padrão atual. Sempre que o preço confirmado pelo usuário for diferente do preço calculado pela equação, o usuário terá que fazer um registro de justificativa. O usuário não deve poder</p>	1		N	
-------	---	---	--	---	--

	<p><i>alterar mais de um preço em um único acesso/registo e o cadastro de novo preço deverá ter um workflow para que um usuário com o mesmo perfil de acesso valide as alterações. Gravar logs de alteração para auditoria do processo (quem alterou, o quê e quando e justificativa quando houver).</i></p>				
--	--	--	--	--	--

7.1.5	<p>REGRA DE PRECIFICAÇÃO: Cada contrato poderá ter um ou mais códigos de precificação (vide 1.4). O valor de faturamento consiste no número total de pontos de fixação cadastrados (regras de cadastro em 1.6) vezes o preço unitário do respectivo código de precificação, a ser explicado aqui. Cada contrato terá um mês base de reajuste, vide 1.2. Considere-se que o preço reajustado sempre vigorará a partir da fatura do mês subsequente, e pelo período de 12 meses. Exemplo: para um contrato cujo mês base de reajuste é 08, os preços unitários cadastrados para o mês 08/2025, nos códigos de precificação cadastrados no contrato, vigorarão entre as referências de faturamento 09/2025 a 08/2026. Em 08/2026 será calculado o reajuste de preços para todos os códigos de precificação cadastrados na aplicação descrita em 1.4, o que subsidiará os cálculos dos faturamentos desde 09/2026 até 08/2027 e assim sucessivamente.</p>	1		N	
-------	---	---	--	---	--

7.1.6	CADASTRO DE PONTOS DE FIXAÇÃO: <i>Cada cadastro de contrato (chave primária: número unívoco do contrato) deverá permitir acesso a uma aplicação secundária vinculada a si para consulta e cadastro de pontos de fixação contratados por modalidade de precificação (códigos de precificação vide item 1.4) e por município. Nela, deve ser possível incluir ou excluir pontos de fixação e selecionar o início de vigência da alteração (inclusão ou exclusão de pontos), que deve ser parametrizável pelo usuário, trazendo por default o início de vigência no mês subsequente, mas permitindo ao usuário alterar para o mês atual. Apenas essas duas opções: não deve o sistema permitir um início de vigência diferente do mês atual ou imediatamente posterior. A aplicação deverá permitir mais de uma inclusão ou exclusão dentro de um mesmo mês para um mesmo município em registros diferentes dentro de um mesmo código de precificação e contrato. O cadastro deverá permitir, também, múltiplos registros de inclusão e exclusão ao longo dos meses e para diferentes ou iguais municípios e códigos de precificação. Cada inclusão ou exclusão de pontos deverá ter efeito imediato no cadastro, mas deverá ter como saída adicional, a geração de uma solicitação de serviço de segunda conferência, com um número de protocolo, a ser concluído por um usuário com mesmo perfil de acesso. O usuário deve ter a possibilidade de acessar em tela e também de extrair relatório no formato XLSX e PDF com as quantidades totalizadas de pontos de fixação por código de precificação (vide 1.4 e 1.5) e por município, informando o preço unitário vigente e o valor de faturamento (preço unitário do código de precificação x número de pontos de fixação). O</i>	1		N	
-------	--	---	--	---	--

	<p>relatório deverá estar disponível para meses pretéritos (desde a implantação do novo sistema apenas), conforme seleção do usuário. Deverá ter totalização em número de pontos e também em R\$, por código de precificação e um totalizador geral para o contrato. A inclusão ou exclusão de novos pontos deve poder ser feita dentro da solicitação de compartilhamento, detalhada no item 3, ou fora, para que seja possível corrigir eventuais equívocos ou atender solicitações não passíveis de registro no sistema (ofícios, pedidos de transferência de pontos, etc.).</p>				
7.2–Faturamento Do Compartilhamento					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
7.2.1	<p>Possibilitar o faturamento do compartilhamento de postes junto com a fatura de energia (mesma fatura) ou em separado, conforme a opção do cliente. O faturamento deve ter possibilidade de parametrizações para cumprir a legislação tributária (recolhimentos) e deve gerar um demonstrativo próprio, que deve ser enviado ao cliente para um e-mail cadastrado para essa finalidade específica, no qual se detalhe, por código de precificação: o número de pontos por município, o valor unitário, o valor de faturamento do município e totalizadores de pontos de fixação e de valor (por código de precificação e total geral). Independentemente da opção do</p>	1		N	

<p><i>cliente, sobre faturar junto ou separado da energia, o sistema deve permitir a emissão massiva/automática de faturamentos. FATURAMENTO JUNTO À ENERGIA: quando o cliente optar por faturar compartilhamento junto à energia, a rotina de faturamento de energia deverá identificar que a unidade consumidora possui compartilhamento de postes vinculado e emitir os valores de compartilhamento/ respectivos tributos junto, mas seguindo a data de vencimento e a forma de entrega cadastrados para a fatura de energia. Quando a unidade consumidora estiver cortada ou desligada, o sistema deve identificar tal situação, quando do faturamento do livro/rota de leitura e gerar o faturamento de compartilhamento isoladamente, carregando apenas eventuais débitos/créditos para lançamento futuro relativos às contas gerenciais do compartilhamento (acréscimos moratórios próprios, devoluções ou complementações). Sistema deve permitir parametrização que permita selecionar as contas gerenciais relativas a compartilhamento de postes. FATURAMENTO SEPARADO: Quando a opção for faturar separadamente, o usuário deve ter uma rotina que possibilite a emissão das faturas dos contratos com opção massiva (por um único comando, selecionando quais contratos serão faturados), em conformidade com as regras já descritas, com o envio automático pelo sistema da fatura e do demonstrativo das quantidades de pontos por e-mail e seguindo o vencimento cadastrado em 1.2, considerando que deve haver 15 dias de intervalo, ou mais, entre a geração da fatura e a data de vencimento. Assim como foi descrito no faturamento junto à energia, quando o faturamento for exclusivamente de compartilhamento, a fatura somente deverá carregar os débitos/créditos para lançamento futuro relativos ao compartilhamento (parametrizados). Quando do faturamento</i></p>				
---	--	--	--	--

	<i>massivo, o sistema deverá identificar clientes que possuem agrupamento de faturas e requisitar, ao usuário, para cada cliente/contrato/fatura com essa opção, se deseja incluir no faturamento agrupado ou não.</i>				
7.3 – Solicitação De Compartilhamento De Postes E Workflow					
	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
7.3.1	<i>ATENDIMENTO: O sistema deve possuir um tipo de Solicitação de Serviço específica para Compartilhamento de Postes, no qual o usuário do atendimento registra a solicitação e encaminha (-> workflow muda para: “Projeto em análise”) com para a área de projetos e obras responsável.</i>	1		N	
7.3.2	<i>PROJETOS E OBRAS: Quando a solicitação está com o Workflow “Projeto em análise”, deve ser possível a interrupção do prazo de análise (em virtude da falta de documentos do solicitante, por exemplo), demandando do usuário uma explicação do motivo, a qual será registrada no protocolo e encaminhada, via e-mails cadastrados e conforme template específico (vide item 1.1), automaticamente ao cliente pelo sistema. Deve haver rastreabilidade das informações encaminhadas. Por óbvio, quando a contagem de prazo está interrompida, esta deve poder ser retomada pelo usuário do sistema, com a obrigatoriedade de um registro do motivo da</i>	1		N	

	<p>retomada, que também deverá permanecer registrada no protocolo e enviada, via e-mails cadastrados (cadastro previsto em 1.1), conforme template específico e automaticamente, pelo sistema, ao cliente.</p> <p>O usuário poderá, a qualquer tempo deferir (aprovar) ou indeferir (reprovar) a solicitação.</p>				
7.3.3	<p>INDEFERIMENTO: Na hipótese do indeferimento, o sistema deve prever um campo para o detalhamento da reprova (motivos), os quais deverão ser incluídos em um campo específico de uma carta e/ou e-mail pré-elaborado (template) e enviados para o(s) email(s) cadastrados da empresa vide item 1.1. Workflow muda para “Indeferido/Reprovado”.</p>	1		N	
7.3.4	<p>DEFERIMENTO – CLIENTE COM PELO MENOS UM CONTRATO ATIVO: Na hipótese do deferimento, o usuário deverá selecionar dentro de uma combo box qual é o contrato daquele cliente que estará sendo aditado (deve trazer todos os contratos ativos daquele cliente). Deve poder incluir quantas linhas desejar, escolhendo código de precificação cadastrado para aquele contrato (combo box), selecionar em uma combo box ou campo de pesquisa o município dos pontos, para o contrato, quantos pontos de fixação novos e se serão incluídos ou excluídos (o sistema deverá ter a inclusão de pontos como default, por ser uma situação muito mais corriqueira). No deferimento, o sistema deverá enviar automaticamente uma carta ou e-mail de aprovação do projeto e liberação da obra para o ocupante e guardar registro dessa providência - o modelo da carta/e-mail será conforme template a ser previamente cadastrado. Workflow muda para “Implantar Pontos”. Prazo de atendimento em dias é interrompido definitivamente e registrado para o protocolo.</p>	1		N	

7.3.5	<p><u>DEFERIMENTO – CLIENTE SEM CONTRATO ATIVO:</u> Na hipótese do cliente não possuir contrato cadastrado, o sistema deverá apresentar uma tela diferente da que é apresentada no cliente com contrato, exigindo que o usuário cadastre quantos pontos se referem a cabos/fios/cordoalhas e quantos pontos se referem a equipamentos, bem como anexe os documentos que desejar.</p> <p>A carta de aprovação deverá seguir um outro template pré cadastrado - que condicione a liberação da obra à celebração do contrato de compartilhamento. Workflow muda para “Celebrar contrato”. O prazo em dias para atendimento continua correndo.</p>	1		N	
7.3.6	<p><u>ANÁLISE COMERCIAL: CLIENTE COM CONTRATO/ WORKFLOW “IMPLANTAR PONTOS”:</u> Quando o pedido vier de cliente com contrato ativo, vide 3.1.2.2, o usuário deverá ter a possibilidade de consultar a carta/email de aprovação gerada/enviada e validar a inclusão dos pontos por código de precificação ou proceder ajustes, conforme detalhado em 1.6, cabendo a este usuário a seleção do início de vigência conforme item 1.6 e gerando uma solicitação específica de segunda conferência, conforme também descrito em 1.6. O único workflow possível aqui será concluir o protocolo, ocasião em que um e-mail vide template específico e pré cadastrado deverá ser enviado ao cliente, para que ele confira o número de pontos que foram incluídos e encaminhe contestação via e-mail, caso queira.</p>	1		N	

7.3.7	<p><u>CLIENTE SEM CONTRATO/WORKFLOW</u> <u>“CELEBRAR CONTRATO”:</u> Quando o pedido vier de cliente sem contrato, vide 3.1.2.3, o usuário deverá cadastrar novo contrato com todas as informações já previstas acima. Nesta etapa de workflow, o usuário deverá poder interromper e retomar a contagem de prazo do mesmo modo que na etapa anterior de workflow, com mesmos requisitos de registro e envio automático de e-mails (vide item 3.1.2). Na conclusão do protocolo, o usuário poderá ter 2 workflows distintos para escolha “Cliente desistiu – processo cancelado” ou “Contrato Celebrado”. Na conclusão, o prazo decorrido em dias deve ser registrado no protocolo.</p>	1		N	
-------	--	---	--	---	--

8- Processo: Leitura					
8.1 – Calendário					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.1.1	<p>Possibilitar estruturar todo o processo de leitura e faturamento a partir de uma segmentação por roteiros, sendo cada roteiro vinculado a uma estrutura de grupo, onde cada grupo possui uma estrutura de calendário com seu dia de leitura dentro de um ciclo de faturamento. Cada roteiro deverá associar um agrupamento de unidades consumidoras, e dentro do roteiro, cada unidade consumidora deve possuir sua sequência de leitura.</p>	3		N	

8.1.2	<i>Permitir criar, alterar, excluir grupos de roteiros, bem como seus calendários associados. Deve permitir vincular roteiros de unidades consumidoras do grupo B e grupo A, independentemente do tipo de faturamento ou leitura (on site ou telemedida), no mesmo grupo e/ou roteiro, ou, a critério do usuário, em grupos e/ou roteiros distintos. Deve permitir criar/replicar grupos com mesmas características de calendário e datas, com objetivo de separar tipos de consumidores por seus atributos (ex. grupos distintos para localização rural e urbana ou grupo B e grupo A).</i>	2		N	
8.1.3	<i>Prover funcionalidades para parametrizar cada grupo de roteiros a atributos que definam a característica dos roteiros e/ou unidades consumidoras que podem ser relacionadas, como: grupo de tensão, tipo de leitura (mensal, plurimensal), localização (urbano, rural), tipo de medição (convencional, telemedição, sem medição, etc). Por exemplo: um grupo parametrizado para receber exclusivamente roteiros com unidades consumidores do grupo B devem impedir o relacionamento de unidades consumidoras do grupo A. Da mesma forma, um grupo poderá ter parametrização livre para receber qualquer tipo de unidade consumidora.</i>	1		N	
8.1.4	<i>Possibilitar que cada grupo de roteiros possua seu calendário de datas que delimitam o processo de ciclo mensal de leitura e faturamento, como: dia de início do processo, dia da leitura, data de apresentação, data de envio de faturas para impressão, data de vencimento. O sistema deve prover mecanismos de processamento automático destas informações em cada ciclo de faturamento, a partir de um parametrização inicial.</i>	3		N	

8.1.5	<i>Prover ferramentas para modelagem das datas do calendário de cada grupo de roteiros, com funções que permitam, a critério do usuário, definir datas fixas, datas incrementais em dias úteis, observando feriados Nacionais e Municipais, de forma dependente ou independente entre elas, para cada evento do calendário. Por exemplo: um grupo de roteiros o dia da leitura pode ser fixo em todo mês, para unidades consumidoras do grupo A com fechamento automático, e, outro grupo parametrizado com dias úteis, para unidades consumidoras com leitura on site. Da mesma forma, o dia do vencimento pode ser fixo todo mês ou móvel, contados em dias úteis, vinculada a data de apresentação do calendário da etapa.</i>	2		N	
8.1.6	<i>Prover funcionalidades para validação das datas que envolvem prazos regulados, como: dia de leitura, apresentação, vencimento, tratando automaticamente a partir de valores pré-estabelecidos, e alertando o usuário que determinado data poderá resultar em descumprimento do prazo legal. Por exemplo: no ciclo de abril/20xx um grupo de roteiros teve sua leitura marcada para 01/04/20xx, mas um roteiro de leitura deste grupo, total ou parcial, foi lido com atraso no mês 03/20xx, resultando em período inferior a 27 dias até 01/04/20xx, dessa forma, este roteiro, especificamente, precisa sinalizar em seu calendário uma data de leitura diferenciada, com prazo que atenda o período mínimo de 27 dias de intervalo de medição.</i>	1		N	
8.1.7	<i>Possibilitar que a datas definidas no calendário de cada grupo sejam utilizadas para modelar as informações nas faturas emitidas, podendo ser alteradas em tempo de execução. Por exemplo, um determinado roteiro de leitura com dia de leitura 01/04/20xx foi realizado em 02/04/20xx, neste caso, a data da leitura na fatura deve ser a real executada, substituindo a informação original do calendário. Da mesma forma, datas de apresentação e vencimento podem ser postergadas em tempo de</i>	2		N	

	<i>faturamento devido a atraso na emissão de sua fatura, substituindo nelas a informações original do calendário.</i>				
8.1.8	<i>Possibilitar mapear na estrutura de datas do calendário valores específicos de datas previstas para prever o registro de autoleitura (leitura informada pelo cliente). A data prevista será utilizada como referência para envio automático dos roteiros de leitura plurimensal em campo. Da mesma forma, a data prevista para autoleitura no calendário deverá ser utilizada para validar a entrada de autoleitura pelos aplicativos que fazem este registro, podendo ainda ser definido valores mínimos e máximos de tolerâncias para permitir/bloquear o registro da autoleitura no sistema.</i>	1		N	
8.1.9	<i>Prover funcionalidades para programar as rotinas necessárias para estruturar todo o calendário mensal de forma automatizada, realizando a montagem das datas definidas a partir da estrutura do calendário, seja para viabilizar a emissão dos roteiros para leitura em campo, ou coleta de telemedição, ou processo de crítica, bem como todas as etapas seguintes até a emissão da fatura e apresentação ao consumidor.</i>	2		N	
8.1.10	<i>Possibilitar a geração automática de todos os processos necessários para a execução do faturamento, desde a geração automática dos roteiros para realização da leitura em campo, o retorno e gravação das leituras e/ou faturas geradas on site, rotinas de crítica das leituras, até o cálculo e emissão definitiva das faturas, sem necessidade de programação e execução de processamentos manuais entre as etapas do faturamento.</i>	1		N	

8.1.11	<i>Prover uma interface que possibilite realizar toda a gestão e modelagem do calendário de leitura e faturamento, de forma a permitir alterar datas de eventos, verificar alertas de roteiros que estão fora do prazo regulatório a partir da previsão inicial, bem como acompanhar em tempo real a evolução da execução das leituras em campo, da crítica de leitura, e outras etapas existentes no processo, possibilitando identificar as pendências e atrasos no processo, com filtros que permitam visualizar a nível de empresa, localidade, roteiro, até mesmo por unidade consumidora.</i>	2		N	
8.2 – Roteiros					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.2.1	<i>Prover mecanismos que possibilitem a criação, manuseio e o planejamento de roteiros de leitura e de cronograma de datas de maneira a distribuir adequadamente a força de trabalho. O sistema deve possibilitar novas divisões, subdivisões e/ou agrupamento de roteiros, bem como a movimentação de roteiros entre etapas (datas de leituras), seja por meio de roteiros completos ou apenas unidades consumidoras avulsas, de forma individual ou massiva.</i>	3		S	
8.2.2	<i>Prover interface que possibilite a realização de simulação prévia dos cálculos dos reflexos financeiros ocasionados por mudanças de roteiros que impactam na alteração do dia da leitura e/ou vencimento.</i>	1		N	
8.2.3	<i>Possibilitar realizar mudanças de roteiros entre Localidades e/ou Municípios, seja por reajuste de limites geográficos ou correção de cadastro (unidades implantadas em local errado), de forma a realizar ao mesmo tempo a transferência de logradouros, de</i>	2		N	

	<i>forma individual ou mesmo de forma massiva.</i>				
8.2.4	<i>Possibilitar o ressequenciamento (sequência de leitura utilizada em campo) das unidades consumidoras dentro de um roteiro a partir de uma interface que permita o lançamento manual da nova sequência para todas as unidades consumidoras do roteiro, ou mesmo de apenas uma unidade consumidora de posição, neste caso, o sistema deve ajustar automaticamente toda a sequência do roteiro. O sistema deve permitir ajustar automaticamente a sequência a partir da ordem de data/hora de execução do roteiro em campo, sendo escolhido pelo usuário fazer o ressequenciamento com base em determinado mês de referência dos dados de leituras.</i>	2		N	
8.2.5	<i>Possibilitar o ressequenciamento massivo ou mudança de etapas de roteiros, a partir de carga de arquivo em formato tabulado (.csv) ou outro formato estruturado com a nova ordenação e/ou mudança de datas.</i>	1		N	
8.2.6	<i>Prover funcionalidade para visualização dos roteiros em mapa, mostrando a sequência do roteiro de leitura, sendo possível optar pela visualização a partir de dados de endereço, número predial e também, por coordenadas geográfica, latitude e longitude.</i>	0		N	
8.2.7	<i>Prover funcionalidade para visualizar em mapa, a distribuição dos roteiros, separados por cores do dia da leitura, de forma a visualizar se o agrupamento dos roteiros está bem distribuído dentro de um Município.</i>	0		N	
8.2.8	<i>Possibilitar que as movimentações de roteiros que não impactam em mudança de dia da leitura e/ou vencimento, devem executar as alterações de forma imediata. As alterações que tem mudanças de datas do dia da leitura e/ou vencimento para o</i>	3		S	

	<i>consumidor, devem ser precedidas de notificação, sendo todo o controle e efetivação da alteração de forma automática pelo sistema.</i>				
8.2.9	<i>Possuir controle automatizado das mudanças de roteiros para disparar comunicação prévia aos consumidores, seja por meio de mensagem impressa na fatura e/ou carta, a critério da Copel, contendo as informações que descrevem as alterações realizadas, a partir de um template pré-definido de mensagem e/ou carta, com a utilização de variáveis que mostrem a mudança de dia de leitura e vencimento.</i>	2		N	
8.2.10	<i>Garantir a validação prévia das alterações realizadas de acordo com os prazos normativos, ou seja, a aplicação não deve permitir efetivar mudança de roteiro que ultrapassem os limites mínimos e máximos de 15 e 47 dias, respectivamente.</i>	3		N	
8.2.11	<i>Possibilitar a mudança de roteiros com a utilização de pelo menos dois ciclos de faturamento, ou seja, durante o planejamento, o usuário deve ter ferramentas para utilizar duas ou mais datas diferentes de mudança, a fim de reduzir o efeito no período de medição ao consumidor. Por exemplo, um roteiro que possui leitura todo dia 01 será remanejado para o dia 20. O usuário pode optar por fazer a programação do dia 01 para 10 e a segunda de 10 para 20. O controle e efetivação das mudanças deve realizado de forma automática pelo sistema, a partir da programação realizada, sendo que durante o período em que a alteração esteja ocorrendo, o sistema bloqueie novas solicitações de serviços de mesmo caráter nos roteiros envolvidos.</i>	2		N	

8.2.12	<p>Prover funcionalidades para que durante a programação de remanejamento de roteiros, o usuário possa escolher as opções de avançar ou retroagir as datas de leitura, sempre que o dia da leitura do roteiro destino for menor que o dia da leitura de origem. A função de avançar o remanejamento deverá "pular" uma referência de faturamento, para avançar o período de medição e vencimento da fatura. Por exemplo, um roteiro que possui leitura dia 20 e vencimento 28 será remanejado para o dia 05 com vencimento 15. Na função retroagir, o ciclo 04/20xx com leitura 20/04/20xx e vencimento 28/04/20xx, após efetivado, o próximo ciclo seria 05/20xx com leitura 05/05/20xx (período 15 dias) e vencimento 15/05/20xx. Na função avançar, o ciclo 04/20xx com leitura 20/04/20xx e vencimento 28/04/20xx, após efetivado, o ciclo 05/20xx deve ser "pulado", sendo o próximo ciclo faturado 06/20xx com leitura 05/06/20xx (45 dias) e vencimento 15/06/20xx.</p>	1		N	
8.2.13	<p>Prover funcionalidades que permitam analisar o impacto na alteração de vencimento das faturas, considerando o vencimento do agrupamento atual e novo, bem como as unidades consumidoras que possuem data certa de vencimento. Deve existir alerta quando houver incidência de duas datas de vencimento dentro do mesmo mês. O sistema deve permitir alterar a data de vencimento de todos os clientes para uma data fixa (diferente da data padrão do agrupamento de calendário selecionado) ou somente os que já possuem data certa.</p>	1		N	
8.2.14	<p>Garantir que todas as alterações realizadas tenham registros em logs, contendo informações do usuário que realizou a alteração, data e hora, além dos valores que foram alterados. Deverá existir funcionalidade e/ou registro nos módulos de atendimento ao consumidor que possibilite a consulta destas informações, a fim de permitir o adequado atendimento ao consumidor.</p>	2		N	

8.2.15	<i>Possibilitar a parametrização de valores por grupos de roteiros e também, por roteiros, para determinar a periodicidade da leitura (mensal, bimestral, trimestral, etc), sendo que, para periodicidades diferentes de mensal, possibilitar escolher, para cada roteiro, o mês de referência para determinar o ciclo base (ex. trimestral - Janeiro/Abril/Julho/Outubro). Quando definido regras a nível de agrupamento de roteiros, os roteiros vinculados a este agrupamento seguem esta parametrização geral, exceto se definido valores específicos para determinado roteiro.</i>	2		N	
8.2.16	<i>Possibilitar a parametrização de valores por grupos de roteiros e também, por roteiros, para determinar a forma de coleta de leitura (em campo, com ou sem faturamento simultâneo, telemedição via MDM, via arquivo, etc). Quando definido regras a nível de grupos de roteiros, os roteiros vinculados a este agrupamento seguem esta parametrização geral, exceto se definido valores específicos para determinado roteiro.</i>	2		N	
8.2.17	<i>Possibilitar a criação de grupos de roteiros e/ou roteiros específicos para ligações especiais, ou seja, unidades consumidoras faturadas sem medição (radares, iluminação pública, etc), podendo ser agrupadas em um único dia de leitura para fechamento em mês civil.</i>	2		N	
8.2.18	<i>Prover regras para automatizar o cadastramento de novas unidades consumidoras ligadas em seus respectivos roteiros de leitura, baseado no endereço da ligação, coordenadas geográficas coletadas no serviço de ligação. O sistema deve identificar automaticamente o roteiro mais indicado para cadastro, a partir da verificação de proximidade com unidades consumidoras vizinhas e realizar o cadastramento automático no roteiro e sequência de leitura.</i>	1		N	

8.2.19	<i>Prover uma estrutura para vincular roteiros de leitura aos contratos de prestação de serviço, de forma a distribuir automaticamente as tarefas de leitura às empresas vinculadas de acordo com o calendário de leitura e faturamento. A parametrização deve permitir vincular os prestadores de serviço a nível de Localidade/Município, bem como possibilitar a segmentação por tipo de leitura (mensal ou plurimensal), localização (urbana ou rural) ou mesmo a nível de roteiro.</i>	2		N	
8.2.20	<i>Possibilitar a geração automática dos roteiros baseados no dia de leitura, de forma distinta para tipo de leitura mensal e plurimensal, além de possibilitar o controle efetivo da relação entre as datas previstas e executadas para cada atividade do processo.</i>	2		N	
8.3 – Generalidades					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.3.1	<i>Prover mecanismos para monitorar, acompanhar e gerenciar todo o processo de leitura e faturamento, com alertas de pendências em relação aos prazos, a fim de realizar a gestão da qualidade do faturamento e promover o aprimoramento contínuo do processo. Possibilitar a visualização a nível de empresa, dia de leitura, localidade, até a nível de roteiros.</i>	3		N	
8.3.2	<i>Prover mecanismos para controlar a obrigatoriedade de leitura física, urbana (mensal) e rural (plurimensal) de acordo com a legislação, bem como os registros de autoleitura, medição remota, memória de massa, garantindo a ação para cumprir os requisitos previstos nas normais do órgão regulador.</i>	3		N	

8.3.3	<i>Possibilitar o cadastro e a manutenção do histórico de todas as leituras efetivas obtidas nos medidores de energia por empregados da empresa, terceiros ou clientes (realizadas quando da execução de outros serviços na UC), bem como a data de realização, independentemente delas terem sido utilizadas para o faturamento.</i>	2		N	
8.3.4	<i>Possibilitar a emissão do Boletim de Medição, bem como o controle da qualidade e produtividade dos prestadores de serviços, próprios e terceirizados, por meio de dashboard, relatórios e arquivos eletrônicos, com a aplicação de filtros por prestador, Município, leiturista, etc.</i>	1		N	
8.3.5	<i>Possibilitar o registro de todas as ações complementares ao processo de leitura, vinculados à leitura realizada, como registro de mensagens, fotografias, irregularidades, atualizações cadastrais realizadas no coletor, etc. O sistema deve permitir identificar em tela e totalizar estas informações nos relatórios que compõe o Boletim de Medição.</i>	1		N	
8.3.6	<i>Garantir o registro de log de eventos realizados no coletor, como ação de habilitar/desabilitar sinal de internet, habilitar/desabilitar gps, alterações de data/hora do equipamento, horário de recebimento da atividade, horário de início da atividade, horário de conclusão da atividade, horário de devolução da atividade. O sistema deve ainda manter um registro de contagem de tentativas de anotação de leitura na mesma unidade consumidora (leiturista digita um valor errado, triado na crítica, e em seguida, digita um valor correto).</i>	1		N	

8.3.7	<p><i>Possibilitar a parametrização de regras para modelagem do Boletim de Medição para contabilizar os serviços de leitura executados, de forma a permitir a definição de campos calculados, seja por SQL ou outra estrutura de codificação. O sistema deve gerar relatórios diários com filtros a nível de roteiros, que podem ser exportados/integrados com outros sistemas. Deve possibilitar contabilizar: a) total de leitura enviadas; b) total efetivamente executado; c) total executado com irregularidade, sem leitura; d) total faturado on site com leitura; e) total faturado on site sem leitura; e) total não faturado on site por bloqueio do leiturista; f) total não faturado on site por bloqueio do sistema; g) total de fotografias; h) total de releituras realizadas; i) total de leitura avulsa/plurimensal; j) total de irregularidades, por tipo. O dados devem ser sumarizados por roteiro, localidade, leiturista, contrato e empreiteira.</i></p>	1		N	
8.3.8	<p><i>Possibilitar a parametrização de regras para modelagem do Boletim de Medição para contabilizar os registros de erros de leituras apontados na crítica, faturas substituídas por erro, registros de reclamações de cliente por conduta do leiturista, serviços confirmados em campo por inspeções/fiscalizações gerados a partir de irregularidades apontadas por leituristas. O sistema deve prover relatórios analíticos com a relação das unidades consumidoras contabilizadas. Para sinalização de erros e faturas substituídas, deve ainda apresentar valores da leitura realizada, leitura faturada, leitura substituída, e suas irregularidades. Quando nos refaturamentos houver apontamentos de códigos de erro do leiturista em mês(es) anteriores, que haja indicação do mês do erro e que o sistema retorne com os dados do responsável pela leitura no mês indicado.</i></p>	1		N	

8.3.9	<i>Possibilitar que o sistema seja parametrizado para calcular o total de horas trabalhadas do dia/mês do leiturista ou de um roteiro. Sendo possível expurgar pelo usuário intervalos de tempo superiores a XX minutos (pausas no roteiro).</i>	1		N	
8.3.10	<i>Possibilitar a visualização do cadastro dos medidores associados a cada unidade consumidora, com seus atributos (registrador, capacidade, constante) seguindo o padrão ABNT. O código de cada registrador a ser apresentado nas telas do coletor para o leiturista, na crítica ou qualquer outro módulo que relacione dados de leitura deve respeitar o padrão ABNT ou outro código parametrizável por tipo de medidor. Caso não seja nativo do cadastro do medidor, deverá existir uma regra de conversão para mostrar em tela corretamente. Por exemplo: unidade consumidora do grupo B com medição convencional, 003 - Energia Ativa Total, unidade consumidora do grupo B com medição irrigação noturna, 004 - Energia Ativa Ponta, 008 - Energia Ativo Fora Ponta.</i>	1		N	
8.3.11	<i>Possibilitar a parametrização para apuração das grandezas de energia, que sejam consideradas as características do equipamento de medição instalado e seus equipamentos auxiliares, considerando valores de constante de multiplicação, perdas de transformação ou ganhos cadastradas em percentuais, sendo o valor apurado do consumo medido e faturado a resultante deste cálculo.</i>	3		N	
8.3.12	<i>A entrada dos dados de leituras horo-sazonais deve considerar as leituras com todas as casas decimais das funções Ponta e Fora de Ponta.</i>	3		N	
8.3.13	<i>Possibilitar a utilização do somatório do consumo final registrado pelo medidor retirado, mais o valor aferido no medidor atual para realizar os cálculos de validação do consumo, sempre que houver movimentação de equipamento de medição durante o</i>	2		N	

	<i>ciclo de faturamento</i>				
8.3.14	<i>Garantir por meio de regras que o sistema identifique e interprete automaticamente viradas de medidor (quando a leitura ultrapassa a capacidade do registrador) e realizar a apuração da grandeza medida sem necessidade de intervenção manual. A regra deve levar em consideração o consumo médio histórico para validar quando a leitura atual é menor que a leitura anterior ou se é uma leitura negativa.</i>	1		N	
8.3.15	<i>Possibilitar que em toda instalação de equipamento de medição, o sistema armazene os valores das leituras iniciais para considerar no primeiro faturamento. Para toda nova relação contratual a partir de um pedido de ligação de unidade consumidora existente já com medidor instalado, o sistema deve armazenar os valores de leituras iniciais do protocolo de ligação para considerar no primeiro faturamento, desprezando as últimas leituras faturadas no histórico da unidade consumidora do mesmo medidor.</i>	2		N	
8.3.16	<i>Possibilitar alterar, corrigir os valores de leituras iniciais ou qualquer outra leitura do histórico do medidor na unidade consumidora, antes da ocorrência do faturamento, e também durante o faturamento, sem necessidade de realizar refaturamentos (substituições de faturas). Deve ser mantido logs para controle das alterações.</i>	2		N	

8.3.17	<i>Possibilitar que todos os serviços de campo que envolvem a unidade consumidora, façam o registro de leitura (ex. religação, corte, vistoria geral, fiscalização, etc) e armazenem de forma que sejam utilizadas no processo de faturamento, seja para consulta, validação de crítica, ou mesmo para uso na emissão da fatura. Durante o processo de crítica do faturamento mensal, existindo uma leitura armazenada a partir de serviços, e datada dentro do ciclo de faturamento vigente, o sistema deverá impedir o faturamento por média (sem leitura), devendo utilizar a leitura disponível em substituição ao registro que implica no faturamento por média. Quando houver leitura realizada em campo no processo de faturamento mensal, e foi listada na crítica por variação de consumo, a leitura do serviço deve ser apresentada na mesma interface para validação da crítica. Deverá ser parametrizável o intervalo de dias entre a data de leitura do calendário e a data da leitura armazenada, de forma a impedir o uso de leituras muito antigas no processo de faturamento.</i>	1		N	
8.3.18	<i>Prover uma lista de códigos de irregularidades que serão vinculados ao processo de leitura e faturamento. Cada leitura deverá estar associada a pelo menos um código, podendo ser associados mais códigos a critério do usuário durante o processo de leitura. A lista de códigos de irregularidades deve ser parametrizável, devendo ter parâmetros mínimos para identificar se, para cada código, sua descrição, se o sistema permite/bloqueia o registro da leitura, se corresponde a impedimento de acesso do consumidor, se é meramente informativa, se é corretiva e deve gerar automaticamente serviços de miscelânea/vistoria/fiscalização, se durante o processo de leitura exige fotografia, se durante o processo de leitura exige observação (com a possibilidade de definir mensagens pré-existentes para que o agente de campo inclua apenas parte do texto, por exemplo: leiturista utiliza uma</i>	2		N	

	<i>irregularidade para sinalizar unidade consumidora fora de sequência, será apresentada a mensagem: "antes do nio:" para o leitorista completar), se permite/bloqueia faturamento on site, se o cálculo será por leitura, média ou mínimo, se realizará alguma atualização cadastral, além de possibilitar a gravação de texto por mensagem na fatura impressa. A lista vinculada ao faturamento on site deve ser sincronizada automaticamente com o sistema on site Billing.</i>				
8.3.19	<i>Prover uma lista de códigos que identificam a forma de entrega da fatura. Cada fatura impressa deverá estar associada a um código de entrega, seja no faturamento on site (ex. caixa de correio, em mãos, embaixo da porta, etc) ou mesmo para identificar se a fatura foi encaminhada por Email, Sms ou Correios. A lista vinculada ao faturamento on site deve ser sincronizada automaticamente com o sistema on site Billing.</i>	2		N	
8.3.20	<i>Prover uma lista de códigos que identificam riscos na unidade consumidora (ex. cão feroz, área de risco). Deve permitir vincular um código ao cadastro da unidade consumidora de forma a alertar sobre o risco existente. Quando uma unidade consumidora possuir um risco vinculado, deverá apresentar em tela para o agente de campo tomar ciência sobre a situação. O sistema on site Billing deve permitir visualizar/incluir/excluir riscos do cadastro da unidade consumidora de forma automática.</i>	2		N	

8.3.21	<i>Prover uma lista de códigos de mensagens informativas (ex. confirmar número predial, verificar lacre, etc) para utilização em cada unidade consumidora. Deve permitir vincular um código ao cadastro da unidade consumidora de forma a alertar sobre a existência da mensagem. Quando uma unidade consumidora possuir uma mensagem vinculada, deverá apresentar em tela para o agente de campo tomar ciência sobre a mensagem. O sistema on site Billing deve permitir visualizar/incluir/excluir mensagem do cadastro da unidade consumidora de forma automática.</i>	2		N	
8.3.22	<i>Possibilitar a parametrização para definir critérios de obrigatoriedade da leitura em campo. Deve permitir, no mínimo, a parametrização das seguintes regras: a) primeiro faturamento; b) N meses faturando por média (sendo N uma variável); c) N meses sem leitura da empresa (ex. faturando autoleitura); d) por característica da unidade consumidora (ex. irrigação, microgeração, tarifa branca, medição reativa, etc) e) situação da unidade (ligada, desligada, cortada). Os parâmetros devem permitir segmentar as regras por tipo de leitura (mensal/plurimensal), por localização (urbana/rural) e/ou por região. Em roteiros com leitura plurimensal, as unidades consumidoras que atenderem a pelo menos uma das regras de obrigatoriedade, devem ser enviadas para coleta de leitura em campo, independentemente de estar ou não no seu ciclo de leitura. Em roteiros de leitura mensal, as unidades consumidoras com regras de obrigatoriedade devem bloquear o faturamento on site por média (sem leitura) e listar na crítica para nova verificação.</i>	2		N	

8.3.23	<i>Possibilitar a coleta de leitura dos contratos de Uso, por ponto de medição sendo estas armazenadas em uma única unidade consumidora, contemplando as regras definidas para ultrapassagem com percentuais diferenciados e com possibilidade de entrada manual de dados ou via Sistema de Telemedição. Considerar leitura de contratos de uso para geradores que possuem medidores de 4 (quatro) quadrantes, cujas leituras devem ser feitas em separado (entrada e saída). Exemplo: geradores e medição de fronteira.</i>	2		N	
8.3.24	<i>Possibilitar a consulta do histórico de leituras por equipamento de medição e por unidades consumidoras, bem como o histórico de todas as unidades consumidoras nas quais este equipamento já esteve instalado.</i>	3		N	
8.3.25	<i>Prover regras de proporcionalização das grandezas medidas para atender as regras previstas em legislação, como escalonamento de faixas do baixa renda, bandeiras tarifárias, períodos sem medição, primeiro faturamento, faturamento final, aplicação de constantes de multiplicação e perdas de transformação.</i>	3		N	
8.4 – Crítica					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.4.1	<i>Prover funcionalidades para implantação de fórmulas parametrizáveis para validações das grandezas de consumo, demanda e fator de potência. Deve permitir a validação a partir da média aritmética do histórico da unidade consumidora (ex. últimos 3 meses, últimos 6 meses e/ou últimos 12 meses), com percentuais de tolerância previamente definidos, para cima e para baixo da média. Deve permitir validações por sazonalidade,</i>	2		S	

	<p>comparando o valor atual ao mesmo ciclo e/ou a média dos ciclos similares no ano anterior, com percentuais de tolerância adicionais. Deve permitir definir valores fixos para validação, mínimos e máximos, em cenários que não há histórico disponível para outras validações. Deve permitir segmentar valores de tolerância por faixas de consumo (ex. uma regra até 100kWh, outra até 200kWh, etc). Deve permitir segmentar as regras de validação por características de unidades consumidoras (ex. classe de consumo, situação Ligada/Cortada/Desligada, localização Urbana/Rural, etc). As validações devem ser tratadas de forma individual (condição OU), ou seja, se a grandeza não for aprovada por uma das validações, será triada para análise, ou também de forma conjunta (condição E), ou seja, a grandeza deverá ser rejeitada por todas as validações para ser triada para análise. O ajuste dos parâmetros deve ser restrito a uma área responsável de acordo com o nível de competência definido, sendo que as rotinas de validação de faturamento apenas seguindo as regras previamente definidas.</p>				
8.4.2	<p>Prover funcionalidades para realizar o comparativo com unidades consumidoras similares, mesma atividade e mesmo nível de tensão, analisar situações de sazonalidade de consumo, tendências como ligações novas e alterações contratuais (grupo A), análise de dados técnicos (tensão, corrente, etc).</p>	1		N	
8.4.3	<p>Possibilitar o comparativo entre os valores de grandezas dos totalizadores e memória de massa, quando houver.</p>	2		N	
8.4.4	<p>Possibilitar a análise e arquivo de 21 canais de leituras do medidor (energia ativa, reativa, reversa, tensão, corrente, etc).</p>	2		N	

8.4.5	<i>Prover funcionalidades para implantação de fórmulas parametrizáveis para ações automáticas durante o processo de triagem de crítica de leituras. As condições devem envolver características das unidades consumidoras e/ou sua condição de faturamento (ex. N meses sem leitura, cliente Vip, faturamento pelo mínimo em leitura plurimensal, tarifa branca, ligada/cortada, etc) e as ações automáticas são as saídas possíveis, como enviar para releitura em campo ou aprovar automaticamente.</i>	2		N	
8.4.6	<i>Possibilitar que o sistema execute todas as rotinas necessárias para validar os parâmetros pré-definidos e todas as regras parametrizadas com os critérios de crítica, fazendo todo o processo de triagem de forma automática para todas as leituras retornadas de campo, onde não ocorreu o faturamento on site, sem necessidade de etapas manuais. As faturas com leituras validadas automaticamente pelos parâmetros (atendidos todos os critérios de variação e tolerância), devem gravar registro de logs que foram aprovadas automaticamente pelo processo de crítica, liberadas para emissão da fatura definitiva. As faturas com leituras não validadas pelos parâmetros, ou por outras regras pré- estabelecidas, devem triar em lista específica para análise manual, com informações que identifiquem a ocorrência que originou a triagem, bloqueando a emissão da fatura até a correção e/ou aprovação por usuário habilitado.</i>	2		N	
8.4.7	<i>Prover funcionalidades para visualização da lista com as faturas triadas para análise, podendo realizar a seleção da lista a partir de filtros por região, localidade, etapa (dia de leitura), características de triagem (consumo cima da média, consumo abaixo da média, impedimento de acesso, etc), características das unidades consumidoras (classe, situação ligada/cortada). Permitir múltiplas seleções para cada item (mais de uma localidade, mais de um tipo de impedimento de acesso, mais de uma data de leitura, mais de uma classe de consumo, etc). A</i>	2		N	

	<i>partir destes filtros, cada usuário com perfil habilitado para o processo poderá selecionar um grupo de faturas, para realizar a análise individual em interface específica.</i>				
8.4.8	<i>Prover em uma única interface todos os dados necessários para visualização e correção da consistência de leitura. Deve apresentar nesta interface, no mínimo, os itens a seguir: a) o histórico de grandezas com seus valores medidos e faturados dos últimos 12 meses da unidade consumidora; b) o histórico de leituras coletadas dos últimos 12 meses; c) o histórico de autoleituras dos últimos 12 meses (se houver); d) dados do cadastro da unidade consumidora (classe de consumo, vip, nome do cliente, endereço, dia da leitura, roteiro, situação ligada/cortada); e) dados de medição, número do medidor, constante, capacidade do registrador, quantidade de fases, códigos dos registradores cadastrados, valor da leitura anterior, mensagens da leitura anterior, valor da leitura atual, mensagens da leitura atual, observações adicionadas pelo leiturista, indicativo de fotografia, leiturista executor, empreiteira executora, valor da releitura e mensagens (se houver), f) apresentar os critérios de crítica que originaram a triagem (ex. consumo acima da média, abaixo da média, etc); g) links de acessos rápidos ao cadastro completo da unidade consumidora, ao histórico de protocolos de serviços, registros de atendimento, etc.</i>	2		N	
8.4.9	<i>Possibilitar visualizar a partir da interface de crítica a sequência/posição da leitura dentro do roteiro, com acesso para visualizar os dados de leituras das UCs anterior/posterior do mesmo roteiros (permitem identificar leituras em sequência</i>	1		N	

	<i>executadas em ordem inversa).</i>				
8.4.10	<i>Prover uma lista de códigos de motivos de correção e/ou aprovação para possibilitar o mapeamento e estratificação de todas as ações realizadas durante o processo de crítica. As faturas triadas para análise de crítica só podem ser aprovadas a partir da seleção de um ou mais códigos dessa lista, sendo vinculado o código utilizado a fatura aprovada, bem como os dados do usuário que realizou a ação. Em tempo de faturamento o sistema deve ainda permitir a exclusão do motivo de aprovação, retornando à etapa anterior.</i>	2		N	
8.4.11	<i>Prover funcionalidades para parametrização de validações financeiras no cálculo das faturas antes de sua emissão definitiva. Deve permitir a parametrização a partir de média aritmética das últimas faturas emitidas (ex. últimos 3 meses, 6 meses 12 meses), com percentuais de tolerância previamente definidos, para cima e para baixo da média. Deve permitir validações por sazonalidade, comparando o valor atual ao mesmo ciclo e/ou a média dos ciclos similares no ano anterior, com percentuais de tolerância adicionais. Deve permitir definir valores fixos para validação, mínimos e máximos, em cenários que não há histórico disponível para outras validações.</i>	2		N	
8.4.12	<i>Apresentar LOG de registro para qualquer alteração em parâmetros ou crítica de faturamento, contendo data e hora, registro do usuário e alteração realizada.</i>	2		N	

8.5 On site					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.5.1	<i>Prover sistema de coleta de leitura e faturamento em campo (on site billing) para todos os consumidores habilitados para entrega da fatura no endereço da unidade consumidora, para todas as classes de consumo e tipo de faturamento do grupo B (Residencial, Baixa Renda, Comercial, Rural, Tarifa Branca, Microgerador, etc), sem que haja a necessidade de conexão de dados durante a execução das tarefas, com possibilidade de registro de irregularidades, registro fotográfico vinculado ao registro de leitura, bem como o registro de outras informações no formato texto livre.</i>	3		S	
8.5.2	<i>Garantir que o sistema On Site billing opere em coletores com sistema operacional Android, a partir da versão 4.2 e superiores, sendo que novas versões do sistema operacional Android devem receber compatibilidade no máximo em 12 meses após sua publicação. Em caso de descontinuidade do sistema operacional Android, a solução deve ser portada para o novo sistema operacional que vier substituir o atual. O sistema On Site deverá manter a compatibilidade com as versões anteriores do Android.</i>	2		N	
8.5.3	<i>Prover integração com impressoras térmicas portáteis via bluetooth, devendo ter compatível com modelos mais utilizados no mercado nacional. O sistema deve garantir o ajuste de templates das faturas no pré-impresso para cada modelo de impressora definido. O modelo de impressora deverá ser configurado na entrada do sistema a fim de utilizar o template correto para a impressão da fatura.</i>	2		N	

8.5.4	<i>Garantir que o tempo máximo de processamento a partir da digitação da leitura até a impressão total da fatura não seja superior à 15 segundos em aparelhos com configuração intermediária de hardware (exemplo: J7 Prime processador QuadCore 1.6Ghrz, 2Gb Ram + impressora Zebra ZQ520).</i>	2		S	
8.5.5	<i>Prover integração total para o envio e recebimento dos dados necessários, pela internet, para realizar corretamente a leitura e o faturamento on site e impressão de todos os dados da fatura, inclusive em mudanças de reajustes tarifários, mudanças de alíquotas de tributos, alterações em regras de faturamento (ex. cálculo de impedimento), regras dos convênios de Cosip, etc, sem que haja a necessidade de atualizações do sistema ou configuração manual por cada agente de campo.</i>	2		S	
8.5.6	<i>Possibilitar a sincronização parcial de faturas já emitidas durante a execução on site do roteiro, sempre que disponível a conexão de dados habilitada, retornando e consolidando as informações no cadastro da unidade consumidora para possibilitar a consulta e sequencia de processo de arrecadação e cobrança.</i>	1		N	
8.5.7	<i>Garantir que não haja diferenças entre os cálculos realizados no modo offline pelos coletores de dados e os cálculos realizados pelo sistema principal. O sistema deve assegurar o uso das mesmas regras e limitadores de casas decimais no motor de cálculo, de forma que ambos os sistemas apresentem precisamente o mesmo resultado, não sendo admitido nenhuma variação de valores em casas decimais por questões de diferenças de arredondamento e/ou truncamento dos cálculos.</i>	2		N	
8.5.8	<i>Garantir que a fatura calculada em campo seja gravada no cadastro com todas as informações impressas e apresentadas para o consumidor, possibilitando a reimpressão da fatura em segunda via com exatidão.</i>	3		N	

8.5.9	<i>Possibilitar que a leitura seja realizada em datas diferentes da prevista no calendário, aplicando corretamente o cálculo da tarifa proporcional (se houver), o cálculo da bandeira tarifária proporcional (se houver), e/ou a alíquota de tributos proporcional (se houver), com base no período total faturado de cada fatura, a partir da data real da leitura realizada em campo. O sistema deve ainda permitir parametrizar o bloqueio do faturamento on site quandoo cálculo do período da fatura a partir da data do coletor ultrapassar os limites mínimos de máximos definidos (ex. período mínimo: 27 dias, período máximo: 33 dias, e período 15 e 47 dias quando de remanejamento ou primeiro faturamento).</i>	2		N	
8.5.10	<i>Possibilitar que após a sincronização para recebimento dos dados do roteiro no coletor de dados, que a realização do faturamento em campo com todo o processo de coleta de leitura e cálculo possa ocorrer offline, sem necessidade de conexão contínua de dados com a internet. Havendo conexão com internet, deverá apenas realizar periodicamente o envio parcial das leituras coletadas e dados das faturas impressas.</i>	2		N	
8.5.11	<i>Prover funcionalidade que permita a parametrização a nível de roteiro, classe de consumo e a nível de unidade consumidora, que o processo de cálculo seja feito obrigatoriamente online (não havendo conexão, coleta somente a leitura e bloqueia a impressão da fatura on site), com apenas a impressão da fatura simultaneamente pelo agente de campo, a critério da Copel. Da mesma forma, possibilitar a parametrização para bloquear o faturamento em campo de uma ou grupo específico de consumidores, podendo ser definido previamente datas de início de fim de vigência para o bloqueio.</i>	2		N	

8.5.12	<i>Prover funcionalidade que valide se todas as unidades consumidoras do roteiro foram executadas, bloqueando a conclusão e finalização da tarefa no coletor caso algum registro esteja pendente de execução. O usuário só poderá concluir a atividade após todas os registros lidos e/ou faturados em campo. Possibilitar a liberação de conclusão de tarefa incompleta por perfil de usuário, de forma a possibilitar a conclusão de atividades parcialmente executadas em situação de contingência.</i>	1		N	
8.5.13	<i>Prover funcionalidade para o usuário habilitar/desabilitar o faturamento em campo, desde que o roteiro enviado esteja habilitado previamente no sistema principal. Em roteiros desabilitados (somente leitura), não haverá opção para habilitar. Caso o usuário desabilite o faturamento em campo de um roteiro previamente habilitado, o roteiro deverá ser executado no modo somente leitura, sem realizar o cálculo das faturas, gravando apenas o registro das leituras, fazendo a crítica, registrando irregularidades, fotografias, textos, etc.</i>	2		N	
8.5.14	<i>Prover uma interface compatível com telas de 4", com todas as informações básicas em única tela, sem o uso de barras de rolagem. Deverão constar o mínimo as informações: a) número da unidade consumidora; b) logradouro, número predial e complemento (se houver); c) número do medidor, constante, capacidade do registrador; d) sequência de leitura no roteiro; e) informação de perigo (se houver); f) campo para informar leitura; g) campo para selecionar código de irregularidade; h) status se o faturamento está habilitado offline, online ou bloqueado. A disposição das informações devem ser auto-ajustadas em telas maiores.</i>	2		N	

8.5.15	<i>Prover estrutura para agrupar em tela todos os registradores da mesma unidade consumidora, seja por meio de lista ou abas. Quando houver mais de um registrador para tomada de leitura (tarifa branca, ponta e fora ponta ou energia ativa e reativa), seja do mesmo medidor ou medidores diferentes, os registradores devem ser ordenados pela sequência do código ABNT (ex. 004 - Energia Ativa Ponta, 008 - Energia Ativa Fora Ponta). Sempre que houver mais de um registrador, o sistema deve validar se há leituras em todos os campos ou o mesmo código de irregularidade em todos os campos, não permitindo o registro misto entre leitura em um registrador e código em outro, do mesmo medidor. O cálculo da fatura on site (se habilitado), deve iniciar após o registro do último registrador, com todos os registradores preenchidos.</i>	2		N	
8.5.16	<i>Prover parametrização que possibilite ao usuário escolher a opção de habilitar automaticamente o teclado virtual ao visualizar em tela uma unidade consumidora com pendência de registro de leitura, deixando o cursor no campo leitura para digitação, sem a necessidade de clicar no campo para habilitar o teclado. O teclado virtual para o campo leitura devem ser numéricos, apenas.</i>	2		N	
8.5.17	<i>Prover na tela da interface de menu de funções que permitam acessar os demais recursos do sistema não listados na tela principal. Todas as ações dos menus devem ser executadas tendo por referência a unidade consumidora listada em tela.</i>	2		N	
8.5.18	<i>Prover botões para navegação entre as unidades consumidoras, possibilitando avançar e retroagir um registro, com a opção de retroagir ao início do roteiro e/ou avançar para o final do roteiro. Deve possuir função que permite avançar até o próximo registro pendente de leitura a partir da posição atual.</i>	2		N	

8.5.19	<i>Garantir navegabilidade automática após cada registro de leitura e/ou fatura calculada em campo. O sistema deve avançar automaticamente para o próximo registro da sequência do roteiro após a finalização de cada digitação e/ou impressão da fatura em campo. Deve permitir que o usuário opte por realizar a sequência do roteiro em ordem normal (crescente) ou invertida (decrecente). A opção poderá ser alterada durante a execução do roteiro, a qualquer tempo.</i>	2		N	
8.5.20	<i>Prover funcionalidade que permita ao usuário escolher se a entrada dos dados digitados no campo leitura se dará pela ordem normal (da dezena de milhar para a unidade - esquerda para direita) ou invertida (da unidade para a dezena de milhar - direita para esquerda). A opção poderá ser alterada durante a execução do roteiro, a qualquer tempo.</i>	2		N	
8.5.21	<i>Prover funcionalidade que permita ao usuário ressequenciar a ordem de leituras do roteiro. A partir desta seleção, após a conclusão do roteiro, os dados retornados ao sistema devem efetivar a nova ordenação para aplicar no mês subsequente. O sistema deve mandar logs de registros quando a alteração foi proveniente de aplicativo móvel.</i>	1		N	
8.5.22	<i>Prover funcionalidade que permite ao usuário ocultar as unidades consumidoras com leituras já realizadas e/ou com faturas impressas em campo. Com esta opção habilitada, a cada registro de leitura o sistema deverá avançar ao próximo registro ocultando os registros preenchidos do roteiro, mostrando apenas os pendentes de execução.</i>	1		N	

8.5.23	<i>Possibilitar o registro de irregularidades, podendo ser com ou sem o registro da leitura, a partir de uma lista de valores pré-definida. O comportamento da irregularidade selecionada deve observar sua parametrização (se permite/proíbe leitura, se fatura por média, se exige fotografia, exige observação, etc). Mensagens vinculadas a regras adicionais, a exemplo de exigir fotografia, o sistema deve chamar a função de registro fotográfico automaticamente, validando se a fotografia foi realizada. Da mesma forma, em casos em que haja necessidade de incluir observação e com mensagens pré-existentes definidas, o sistema deverá apresentar a mensagem padrão para o leiturista complementar o texto. A lista de valores deve estar na base do sistema, podendo ser parametrizável a qualquer tempo e sincronizadas automaticamente aos coletores de dados sempre que houver alteração. O sistema deve permitir o registro de múltiplas irregularidades para a mesma unidade consumidora (mínimo de duas), desde que não sejam conflitantes com regras de faturamento.</i>	2		N	
8.5.24	<i>Possibilitar o registro da forma de entrega da fatura logo após sua impressão em campo, a partir de uma lista de valores pré-definida (caixa de correio, em mãos, portaria, etc) e parametrizável. O registro da forma de entrega deve ser obrigatório para validar a impressão da fatura em campo, retornando a informação da forma de entrega junto com os dados da fatura para registro no sistema. A lista de valores deve estar na base do sistema, podendo ser parametrizável a qualquer tempo e sincronizadas automaticamente sempre que houver alteração. Deverá existir ainda uma opção de seleção de status de "fatura retida", onde retornará os dados de leitura de forma a permitir a correção da fatura durante o processo de crítica, considerando a fatura como não impressa no ato da leitura.</i>	2		N	

8.5.25	<p><i>Possibilitar que o sistema de coleta de leituras em campo, realize as mesmas regras definidas para validação das grandezas de consumo para crítica do sistema principal, devendo ainda, permitir segmentar a validação em campo com regras distintas em 3 (três) etapas. Os percentuais de tolerância da segunda e terceira etapa, deverão, obrigatoriamente, ser maiores que da etapa anterior, de forma que elas ocorram de forma progressiva. Durante o processo de crítica no coletor, sendo triada na primeira etapa de validação, o sistema deverá exigir a digitação da leitura invertida (se o usuário digitou o valor da milhar para unidade, a validação será da unidade para milhar, e vice-versa). Sendo triada na segunda etapa, além da leitura invertida, deverá solicitar a digitação do número do medidor (o sistema deverá ocultar o número do medidor que está em tela e validar se o número do medidor digitado corresponde ao medidor do cadastro). Sendo triada na terceira etapa, além da leitura invertida e digitação do número do medidor, o sistema deverá bloquear o faturamento on site, caso esteja habilitado. O sistema deve apresentar na tela do coletor a motivação da crítica realizada, sinalizando se o consumo está acima da média, abaixo da média, negativo (leitura informada menor que anterior) ou mínimo (valor equivalente ou custo de disponibilidade). O faturamento on site fica condicionado a validação automática da crítica, seja por não cair em nenhuma etapa, ou também, na incidência da primeira etapa (digitação invertida) e segunda etapa (digitação correta do medidor).</i></p>	1		N	
--------	--	---	--	---	--

8.5.26	<i>Prover parametrização que habilite automaticamente a câmera do aparelho para registro fotográfico da leitura do medidor, quando houver bloqueio do faturamento em campo pela crítica de leitura ou pela crítica financeira. Deve ser possível parametrizar que para todo roteiro de leitura plurimensal o registro fotográfico seja obrigatório para todas as leituras e/ou irregularidades. Deverá ainda habilitar automaticamente quando selecionada irregularidade que exija fotografia. O sistema deve possibilitar que o usuário realize o registro fotográfico avulso, sem necessidade de regra específica no sistema.</i>	2		N	
8.5.27	<i>Possibilitar que o usuário consulte a descrição do motivo de bloqueio de faturamento em campo (ex. entrega por email, entrega alternativa, desligado, etc).</i>	2		N	
8.5.28	<i>Possibilitar que o usuário consulte apenas o valor da dezena de milhar e milhar da leitura anterior, bem como a origem da leitura anterior (média, mínimo, leitura inicial de medidor instalado, etc). Histórico completo e valor completo da leitura anterior não devem ser visíveis.</i>	2		N	
8.5.29	<i>Possibilitar que o usuário consulte dados cadastrais da unidade consumidora não apresentadas em tela, contendo, no mínimo: a) nome completo; b) classe de consumo; c) endereço completo.</i>	3		N	
8.5.30	<i>Garantir que seja apresentado de forma destacada em tela, as informações de riscos, sempre que houver estas informações vinculadas à unidade consumidora (ex. cão feroz, risco de acidente, etc). O sistema deve apresentar um resumo com os totais de unidades consumidoras cadastradas com registro de perigo, obrigatoriamente na abertura de cada roteiro. Deve possibilitar que usuário inclua/exclua mensagens de riscos de unidades consumidoras a partir do coletor de dados, retornando e atualizando automaticamente o cadastro para o mês subsequente.</i>	2		N	

8.5.31	<i>Possibilitar a apresentação de mensagem em tela, sempre que houver mensagens informativas vinculadas à unidade consumidora. Deve possibilitar que usuário inclua/exclua mensagens informativas de unidades consumidoras a partir do coletor de dados, retornando e atualizando automaticamente o cadastro para o mês subsequente. O sistema deve prover rastreabilidade das alterações realizadas em campo, de forma a permitir contabilizar para cada tipo em relatórios do boletim de medição.</i>	2		N	
8.5.32	<i>Prover funcionalidade para o usuário pesquisar por número de unidade consumidora ou número do medidor, e identificar que está no roteiro em execução ou outro roteiro armazenado no mesmo aparelho. O sistema deve sinalizar que o registro não existe ou apresentar os dados do registro encontrado. Ao clicar no registro, o sistema deve apresentar os dados em tela para registro da leitura e/ou faturamento em campo.</i>	2		N	
8.5.33	<i>Possibilitar que o usuário consulte um resumo dos roteiros em execução, contendo informações dos totais, segmentados por unidades consumidoras habilitadas para faturar em campo offline, online e bloqueadas, bem como os totais já executados de cada grupo. Deverá também apresentar resumo de quantas irregularidades foram anotadas até o momento.</i>	2		N	
8.5.34	<i>Possibilitar que o coletor receba roteiros de releituras geradas pela crítica do sistema principal, sendo apresentadas unidades consumidoras avulsas em sua sequência dentro do roteiro. Deve existir parametrização para bloquear o faturamento on site de roteiros enviados para releitura, sendo habilitado apenas o modo somente leitura. Deve existir parametrização para exigir fotografia em roteiros de releitura. O sistema deve realizar os mesmos registros e a mesma regra de crítica para validação das grandezas de consumo neste processo.</i>	2		N	

8.5.35	<i>Possibilitar que o coletor receba roteiros de leituras plurimensal completos ou com unidades consumidoras avulsas, apresentando em sua sequência dentro do roteiro. Deve existir parametrização para bloquear o faturamento on site de roteiros de leitura plurimensal, sendo habilitado apenas o modo somente leitura. Deve existir parametrização para exigir fotografia em roteiros de leitura plurimensal. O sistema deve realizar os mesmos registros e a mesma regra de crítica para validação das grandezas de consumo neste processo.</i>	2		N	
8.5.36	<i>Possibilitar que o coletor receba roteiros com faturas geradas pelo sistema principal e com entrega no endereço da unidade consumidora, denominada impressão massiva. O sistema principal deve gerar os roteiros de impressão em campo, na mesma sequência de leitura, enviando todos os dados da fatura para que o leitorista receba no coletor de dados, e realize o roteiro apenas imprimindo as faturas no mesmo template da fatura on site. A confirmação da impressão de cada fatura será pelo preenchimento da forma de entrega a partir da lista de valores pré-definida. Deve ainda existir funcionalidade que permita imprimir um agrupamento de faturas utilizando a mesma forma de entrega (ex. selecionar todas as faturas de um prédio e imprimir massivamente com uma única marcação de forma de entrega).</i>	2		N	
8.5.37	<i>Possibilitar o recebimento de roteiros de leitura híbrido, contendo na mesma tarefa, medidores para tomada de leitura e faturamento on site e faturas já calculadas e emitidas (ex. leituras telemedidas de MDM já faturadas antes do envio do roteiro), apenas para impressão on site e entrega em campo. O sistema deve seguir a mesma ordem do roteiro no coletor, apresentando a tela correspondente a cada atividade, na mesma aplicação. Quando for ação de tomada de leitura, será habilitado o campo de leituras e irregularidades para preenchimento, posterior</i>	2		N	

	<i>cálculo e impressão. Quando for ação de impressão da fatura, será apresentada a tela já com a leitura preenchida e o campo bloqueado para edição, com apenas o botão de ação para impressão da fatura e preenchimento da forma de entrega.</i>				
8.5.38	<i>Possibilitar que o usuário selecione vários roteiros de leituras e impressão massiva a partir da lista de tarefas recebidas na caixa de entrada do coletor de dados e realize a execução das leituras, impressões de faturas, sem a necessidade de entrada e saída para execução de cada roteiro.</i>	1		N	
8.5.39	<i>Garantir os registros de data/hora da realização da leitura, o registro da coordenada (latitude/longitude), e todos os dados relativos ao faturamento em campo, mensagens, texto livre, ações de consistência, retornando ao sistema para controle de atividade e auditoria.</i>	3		N	
8.5.40	<i>Prover funcionalidades no coletor para consulta do leiturista, que permita verificar a localização (latitude e longitude de cada unidade consumidora no aplicativo Google Maps, quando ele estiver com dificuldades para localizar a Unidade Consumidora.</i>	2		N	
8.5.41	<i>Prover funcionalidade que permita a impressão de cartas concomitantemente à fatura impressa, a partir de regras previamente definidas no sistema principal. A carta deverá ser impressa no mesmo template do pré-impresso da fatura, logo após a impressão da fatura. Sempre que houver carta a ser impressa, o sistema deve alertar o usuário que serão utilizadas duas folhas. As regras e templates das cartas devem ser integradas no recebimento de cada roteiro de leitura, sempre que houver. Os templates podem conter variáveis que serão preenchidos com dados do ato do registro da leitura e faturamento em campo.</i>	1		N	

8.5.42	<i>Prover no mínimo três meios de contingência dos dados do coletor: a) por meio de backups do banco de dados em cartão de memória; b) backups no servidor por meio de sincronizações parciais; c) permitir parametrizar uma impressão periódica das informações de leituras e faturas em campo, utilizando um pré-impresso de fatura extra para evitar a perda de dados.</i>	2		N	
8.5.43	<i>Prover um sistema para gestão do processo de leituras com acesso pela Internet que permita a configuração de regras para uso dos coletores, além de possibilitar a gestão e distribuição das tarefas aos leituristas (despacho), ação de particionar roteiros para execução, realizar contingência com digitação manual, com controle de acesso para empregados terceirizados e próprios, além de possuir relatórios para acompanhamento das atividades realizadas para controle individual por leiturista, por contrato e/ou por empresa. Empresas terceirizadas deverão ter acesso a esta interface com perfil parametrizável.</i>	2		N	
8.5.44	<i>Possibilitar que o sistema on site permita concluir um roteiro de leitura parcialmente executado, a partir de liberação online por meio de chave de acesso, gerada por usuário com perfil de administrador (supervisor), onde o roteiro voltará em situação "parcialmente executado", podendo ser atribuído a outro leiturista para continuar a atividade.</i>	1		N	
8.5.45	<i>Prover integração de serviços de corte gerados para execução na rota de leitura, sendo apresentado na mesma aplicação de leitura, de acordo com sua sequência de execução. Quando uma unidade consumidora possuir ação de corte, após o registro da leitura deverá acionar o registro do corte, sendo sua conclusão a partir de uma lista de valores pré-definida com o tipo de conclusão do corte. O sistema deverá ainda solicitar registro fotográfico deste processo, quando a opção de conclusão exigir fotografia. Para as unidades consumidoras assinaladas com irregularidade de acesso (sem leitura) o corte deverá ser</i>	1		N	

	<i>concluído automaticamente com a mesma irregularidade da leitura.</i>				
8.5.46	<i>Possibilitar parametrizar para que o sistema de despacho de roteiros execute a atribuição de tarefas automaticamente de acordo com o executado no mês anterior. Por exemplo, foi definido para que seja repetido o mesmo leiturista em todo roteiro, estando o perfil de usuário do leiturista habilitado no dia da leitura, o roteiro deverá ser atribuído ao leiturista sem nenhuma ação adicional. Os roteiros que não puderam ser atribuídos devem ser listados para atribuição manual. Deverá existir uma opção de rodízio de leituristas para não repetir o roteiro em todos os meses.</i>	1		N	
8.5.47	<i>Prover funcionalidades para consultar a localização no mapa do leiturista em tempo real; informar se o leiturista habilitou ou desabilitou o sinal de internet; informar se o leiturista está sem sinal de celular/internet; informar a quantidade de leituras realizadas, não realizadas e total (consulta possa ser feita tanto no computador, tablet, celular, etc).</i>	1		N	
8.5.48	<i>Possibilitar o uso da autoleitura informada pelo cliente no faturamento on site. Quando o leiturista utilizar alguma irregularidade sem leitura, por falta de acesso, existindo autoleitura válida o sistema deverá utilizar no faturamento on site em substituição ao faturamento por média. Deverá ser rastreável que foi utilizada a autoleitura na fatura. Quando o leiturista realizar uma leitura efetiva, esta deverá ser priorizada, ficando a autoleitura apenas para histórico.</i>	1		N	

8.6 - Outras Formas De Leitura

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
8.6.1	<i>Possibilitar parametrização a partir do equipamento de medição instalado em cada unidade consumidora, seja por parâmetros do equipamento principal e/ou auxiliar, que o sistema interprete que o processo será realizado por coleta de leitura via MDM. As unidades consumidoras com leitura por MDM podem ter associação com roteiros de leituras convencionais, devendo os sistema realizar a tratativa no processo de medição mensal.</i>	2		N	
8.6.2	<i>Prover integração com sistemas de MDM para receber leituras dos medidores configurados nesta condição, armazenando leituras de todos os registradores necessários para realizar o faturamento. O sistema deve carregar a leitura de acordo com a respectiva data prevista de medição do calendário. Na ausência de leitura com a data prevista do calendário, o sistema deverá carregar automaticamente e utilizar a leitura mais recente disponível via telemedição, desde que atendido o prazo mínimo de período de medição de 27 dias. Caso exista apenas leitura com período inferior a 27 dias, deverá ser apresentado na crítica como ação para análise do faturamento.</i>	2		N	
8.6.3	<i>Possibilitar que no processo de geração dos dados para tomada de leitura em campo, os medidores configurados para leitura por MDM serão verificados automaticamente, e, havendo leitura do MDM não sejam enviados para coleta da leitura em campo. Permitir ainda que, a critério do usuário, seja enviado os registros dos medidores com característica de MDM para coleta da leitura em campo, mesmo que haja leitura do MDM sincronizada.</i>	2		N	

8.6.4	<i>Possibilitar que no momento da coleta das leituras do MDM, o sistema já faça todo o processo de faturamento, gerando a fatura no sistema sem necessidade de ações manuais, desde que a leitura seja validada automaticamente pelas regras de crítica. As faturas geradas já devem ser enviadas de forma agrupada na mesma tarefa do roteiro de leitura para impressão em campo, de forma híbrida com o processo de faturamento on site, ou seja, com os medidores do roteiro com pendência de leitura, seja por falha na leitura do MDM ou por medição convencional. Estas faturas o leiturista fará apenas a impressão on site, sem a ação de anotação da leitura.</i>	1		N	
8.6.5	<i>Possibilitar a requisição de leitura sob demanda ao MDM por meio de integração para coleta da leitura mais recente disponível. Estas leituras poderão ser requisitadas em processos de crítica para validação da leitura sincronizada anteriormente ou para processos de emissão de faturamento final em desligamento à pedido e alteração de titularidade.</i>	2		N	
8.6.6	<i>Possibilitar a parametrização de regras diferenciadas de crítica para validação do consumo de leituras recebidas via MDM. O sistema deve permitir identificar por meio do histórico de leitura e faturamento que a leitura foi coletada por MDM, bem como na mesma interface de análise de crítica.</i>	2		N	
8.6.7	<i>Possibilitar o armazenamento e utilização no faturamento de registradores e memórias de massas, a partir da parametrização realizada de forma distinta para unidades consumidoras do grupo B e grupo A, podendo ser definido regra de apenas registradores para o grupo B e memória de massa para o grupo A.</i>	2		N	

8.6.8	<i>Possibilitar parametrização a partir do equipamento de medição instalado em cada unidade consumidora, seja por parâmetros do equipamento principal e/ou auxiliar, que o sistema interprete que o processo será realizado por coleta de leitura via Walkby. As unidades consumidoras com leitura por Walkby podem ter associação com roteiros de leituras convencionais, devendo os sistema realizar a tratativa no processo de medição mensal.</i>	1		N	
8.6.9	<i>Realizar o envio das unidades consumidoras com medição via Walkby para coleta de leitura em campo e faturamento on site, no mesmo processo da medição convencional. Os roteiros que possuírem unidades consumidoras com indicação de Walkby deverão possuir indicativo na caixa de entrada do coletor de dados para identificação pelo usuário. O sistema deverá realizar validação de se integração com o software do Walkby está habilitado e em todos os medidores com este tipo de medição, integrar automaticamente para recebimento das leituras de forma automática. As leituras deverão ser armazenadas indicando que a leitura foi coletada via Walkby, realizando o faturamento on site (se habilitado).</i>	1		N	
8.6.10	<i>Possibilitar a parametrização de regras diferenciadas de crítica para validação do consumo de leituras recebidas via Walkby. O sistema deve permitir identificar por meio do histórico de leitura e faturamento que a leitura foi coletada por Wallby bem como na mesma interface de análise de crítica.</i>	1		N	
8.6.11	<i>Prover funcionalidades que permitam parametrizar regras diferenciadas para registros de autoleituras em roteiros de leitura plurimensal (rural) e roteiros de leitura mensal (urbana). Deve permitir limitar o período liberada para registro da autoleitura (ex. até 5 dias antes da data prevista no calendário). Deve permitir realizar uma consistência para validação do consumo, alertando o usuário quando ocorrer variação em relação a média histórica. As regras definidas devem refletir em todos os canais habilitados</i>	2		N	

	<i>para a funcionalidade, agência virtual, aplicativo móvel, webservices, módulo de atendimento.</i>				
8.6.12	<i>Viabilizar o registro de autoleituras por todos os canais de atendimento: a) Agência Virtual; b) aplicativo Android e iOS; c) URA; d) módulo de atendimento, presencial e callcenter; e) webservices; f) módulo para digitação em massa; g) WhatsApp e similares; independente do período. Os registros de autoleitura anotados fora do período parametrizado, o sistema deve efetuar o registro da leitura para histórico e informar o cliente sobre a possibilidade de a leitura não ser utilizada bem como a data correta para o informe de leitura no mês subsequente.</i>	1		N	
8.6.13	<i>Realizar a simulação do cálculo da fatura no módulo de atendimento, estimando o valor calculado em tela para o atendente a partir da autoleitura registrada, antes de finalizar a operação.</i>	2		N	
8.6.14	<i>Realizar a validação da situação do faturamento em cada registro de autoleitura, e, estando em processo de cálculo, informar ao usuário que o faturamento já está em andamento, armazenando a digitação apenas para questões de histórico. Antes do processo até o início do faturamento, antes da gravação das leituras para a emissão das faturas, o sistema deverá garantir o registro e o uso da autoleitura na fatura, validando os prazos definidos na parametrização inicial.</i>	2		N	
8.6.15	<i>Possibilitar a parametrização de priorização de regras para utilização da autoleitura no processo de faturamento. Sempre que houver mais de um valor de leitura para a mesma unidade consumidora (ex. leitura do coletor e autoleitura, leitura de serviços e autoleitura), o sistema deve utilizar automaticamente a leitura priorizada, apresentando a segunda leitura na interface de crítica para comparação, quando a primeira leitura não foi</i>	2		N	

	<i>validada. A parametrização deve ser distinta para roteiros de leitura mensal e plurimensal, permitindo priorizar o valor da autoleitura em roteiros plurimensais e leitura do coletor em roteiros de leitura mensal.</i>				
8.6.16	<i>Possibilitar a parametrização de regras diferenciadas de crítica para validação do consumo de autoleituras recebidas. O sistema deve permitir identificar por meio do histórico de leitura e faturamento que se trata de autoleitura, bem como na interface de análise de crítica.</i>	2		N	
8.6.17	<i>Possibilitar a parametrização de mensagem a ser impressa na fatura quando utilizada a autoleitura para emissão do faturamento.</i>	3		N	
8.6.18	<i>Possibilitar o registro de início de adesão do cliente vinculado ao cadastro da unidade consumidora, de forma a tomar ciência do processo de autoleitura. Na primeira tentativa de registro de autoleitura pelo consumidor, não existindo o registro de adesão, os canais de autoatendimento (agência virtual, aplicativo, regras de webservices) e os módulos de atendimento devem sinalizar com texto padrão (editável), a necessidade do registro. Da mesma forma, deve existir a opção de desistência do cliente no processo, encerrando a vigência deste cadastro.</i>	2		N	
8.6.19	<i>Garantir o armazenamento dos dados de autoleitura informados, independentemente de seu uso no processo de faturamento. O sistema deve possibilitar a consulta destes registros a partir do cadastro da unidade consumidora e da interface de crítica.</i>	2		N	
8.6.20	<i>Possibilitar que nos canais de autoatendimento o cliente anexe imagens, ou mesmo utilizando a câmera do aparelho para registro fotográfico da leitura do medidor. Esta imagem deve ser armazenada com o protocolo de registro da autoleitura para</i>	1		N	

	<i>consulta no faturamento.</i>				
8.6.21	<i>Possibilitar o registro de texto livre nos canais de autoatendimento. Este texto deve ser armazenado com o protocolo de registro da autoleitura para consulta no faturamento.</i>	1		N	

9- Processo Faturamento					
9.1 - Generalidades					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.1.1	<i>Prover e manter o cadastro das tarifas de energia elétrica, preços de serviços, regras de acréscimo moratório, índices para correção monetária, entre outras informações sobre tarifa e preços. Este cadastro deve estar aderente à legislação do poder concedente (Resolução ANEEL).</i>	2		N	
9.1.2	<i>Permitir o cadastro das tarifas conforme estrutura homologada, com ao menos cinco casas decimais, nas seguintes condições: Abertas em cada um dos componentes tarifários existentes; Sumarizadas de acordo com a seguinte composição: TUSD Encargos, TUSD Fio A, TUSD Fio B, Perdas e Energia, os quais podem ser inclusive sumarizados de formas diferentes na fatura; Agrupada em TUSD, TE e tarifa total. O sistema deve permitir ao usuário selecionar qual a forma de cadastro, optando pelas tarifas abertas, sumarizadas ou agrupadas, e possibilitando, inclusive, escolhas de opções distintas para grupo A e grupo B. Deve permitir a conversão para kWh ou MWh, conforme a necessidade, no faturamento e</i>	2		N	

	<i>atendimento.</i>				
9.1.3	<i>O cadastro das tarifas poderá ser realizado de forma manual ou através de upload de arquivo, parametrizável, com as tarifas das Resoluções Homologatórias da Aneel, conforme critérios definidos no item 1.2.</i>	2		N	
9.1.4	<i>Possibilitar a verificação de consistência, por meio de requisitos parametrizáveis, para que a manutenção do cadastro das tarifas (inclusão, alteração ou simples reajuste de valores) seja feita. A origem dos dados para a manutenção do cadastro de tarifas deve ser o mesmo fornecido pela ANEEL e o sistema deve, automaticamente, fazer o tratamento necessário para atualizar as necessidades do sistema.</i>	1		N	
9.1.5	<i>Possibilitar o cadastro e a consulta de descontos/benefícios que possam ser oferecidos aos clientes, seja por determinação do poder concedente, seja por iniciativa da empresa, por meio de regras de negócio. Os descontos poderão ser cadastrados para classes de consumidores ou unidades consumidoras específicas. Exemplo: Rural Gr A = X% de desconto da tarifa normal de fornecimento.</i>	1		N	
9.1.6	<i>Possibilitar, para uma mesma estratificação de clientes (classes de consumidores ou unidades consumidoras específicas), o cadastro de tarifas já com o desconto aplicado e tarifas integrais (de referência), relacionando estes valores para o cálculo do subsídio e emissão de relatórios. Exemplo: Tarifa Rural B2 x Tarifa Residencial B1.</i>	1		N	
9.1.7	<i>Possibilitar cadastramento de tarifa calculada (utilizando regra de negócio parametrizável) a partir de outra tarifa homologada. (Ex. Tarifa de ultrapassagem para o Grupo A = 2 vezes a tarifa</i>	1		N	

	<i>normal de fornecimento).</i>				
9.1.8	<i>Manter o histórico de tarifas por Resolução Homologatória, classe, subclasse, modalidade, nível de tensão, acessante, posto e abertura tarifária. O tempo de retenção do histórico deve ser parametrizável.</i>	1		N	
9.1.9	<i>Manter o histórico das tabelas de Resoluções Homologatórias e reajustes tarifários. O tempo de retenção do histórico deve ser parametrizável.</i>	1		N	
9.1.10	<i>Permitir cadastrar tarifas de energia (kWh e/ou MWh) e de uso do sistema de distribuição (KWh e/ou MWh e kW) homologadas ou não, com datas diferentes dos reajustes ou revisões tarifárias homologados (exemplo: concessionárias / permissionárias / consumidores livres / unidades consumidoras com liminares). Deve ser possível cadastrar tarifas por unidade consumidora para os diversos níveis de tensão, modalidades, classes, subclasses, tipos de contrato, especificidades de clientes, clientes com fornecimento de energia por fonte incentivada, dentre outros. Para o cadastro, valem os critérios estabelecidos no item 1.2.</i>	1		N	
9.1.11	<i>Deve-se considerar a possibilidade de mudanças na tarifação por parte da Aneel, com a possibilidade da inclusão de tarifas binômias e horárias para o grupo B, bem como de mais postos tarifários e até tarifas sazonais para o grupo A, por exemplo. É fundamental que o sistema seja parametrizável para contemplar alterações propostas pelo órgão regulador.</i>	1		N	
9.1.12	<i>Possibilitar a pesquisa de tarifas de energia e preços de maneira ágil e fácil, por Resolução Homologatória, grupo, subgrupo ou nível de tensão, modalidade, classe, subclasse, acessante, vigência e unidade consumidora, dentre outros.</i>	1		N	

9.1.13	<i>Permitir o cadastro das bandeiras tarifárias para cada período de vigência definido pela Aneel, bem como dos valores definidos para cada bandeira tarifária, os quais poderão ser alterados independentemente das demais tarifas e da vigência dos processos tarifários homologados pela Aneel. Estes valores também poderão ser cadastrados de forma manual ou através de upload de arquivo parametrizável.</i>	1		N	
9.1.14	<i>Permitir a exportação de relatório contendo as tarifas cadastradas no sistema, por ato normativo (Resolução Homologatória) e/ou vigência, e segregadas de acordo com os critérios estabelecidos nas Resoluções Homologatórias da Aneel (grupo, subgrupo ou nível de tensão, modalidade, classe, subclasse, acessante, posto tarifário e abertura tarifária), em xls e pdf.</i>	1		N	
9.1.15	<i>Calcular e armazenar, com a possibilidade de exportação de relatório, em xls e pdf, os subsídios tarifários concedidos aos consumidores, através da aplicação dos descontos às tarifas cadastradas ou através da comparação entre a tarifa cadastrada e a tarifa integral. O relatório deve permitir a segregação por tipo de subsídio (Baixa Renda; Rural; Água, esgoto e saneamento; Irrigação; Geração Fonte Incentivada, Carga Fonte Incentivada, Cooperativas, etc), grupo, subgrupo ou nível de tensão, modalidade, classe, subclasse e unidade consumidora.</i>	1		N	
9.1.16	<i>Possibilitar o cálculo de faturamento para todos os tipos de faturamentos previstos na legislação, grupo B, baixa renda, tarifa branca, irrigação noturna, grupo A, Grandes Clientes Acima de 69 KV, Geradores, Clientes Livres, Parcialmente Livres (cativo + livre), de acordo com sua classificação, equipamentos de medição e modalidade tarifária.</i>	1		N	

9.1.17	<i>Prover funcionalidades para realizar o faturamento regular a partir de leitura coletada (coletor, autoleitura, memória de massa, etc.) ou faturamento por estimativa (impedimento de acesso, sem medição, por carga, etc.), gerando consistência de registros inválidos ou fora dos parâmetros definidos para análise e/ou correção das informações antes da emissão da fatura de energia. O sistema deverá prover critérios e níveis de competência de acesso para alterações de valores, bem como o controle de registros e alterações realizadas que possibilite rastrear as ações tomadas durante o processo.</i>	2		S	
9.1.18	<i>Prover funcionalidades para analisar o faturamento, considerando: variações de grandezas no comparativo das leituras com o histórico de consumo, também o comparativo de valores calculados com o histórico, histórico de Solicitações de Serviços, atividade realizada na uc (sazonalidade), localização da uc (balneários), da mesma forma, triando os registros não validados para análise e aprovação manual. Manter os registros de alterações realizadas que possibilite rastrear as ações tomadas durante o processo</i>	2		S	
9.1.19	<i>Com base nas regras de negócio definidas, proceder o cálculo das grandezas aplicando as tarifas previstas em tabelas e contratos genéricos ou individuais, considerando a classificação da UC e modalidade tarifária homologada, assim como todos os elementos exigidos pela legislação federal, estadual e dos procedimentos internos da COPEL.</i>	2		N	
9.1.20	<i>Possibilitar a parametrização do processo de cálculo de faturamento a partir da aplicação da tarifa homologada aberta TUSD+TE ou fechada, podendo ainda, optar por realizar o cálculo aberto para eternizar registros de grandezas calculadas e realizar somente a apresentação na Nota Fiscal com a tarifa fechada.</i>	2		N	

9.1.21	<i>Efetuar todas as proporcionalizações de valores necessárias em função de alterações de valores de tarifas durante a vigência do período de faturamento, bem como em função de alterações de alíquotas de tributos, considerando o número de dias de vigência de cada valor de tarifa ou alíquota de tributo, conforme o caso, em relação ao número total de dias de faturamento do mês.</i>	2		N	
9.1.22	<i>Possibilitar o cálculo da fatura utilizando tarifas diferenciadas por item para o mesmo produto (ponta, fora de ponta, intermediário, período reservado (irrigação noturna), baixa renda e outros descontos concedidos por programas para clientes específicos.</i>	2		N	
9.1.23	<i>Discriminar os itens de faturamento na impressão da Nota Fiscal e/ou Documento de Cobrança, de forma individualizada, de acordo com o layout previsto em legislação conforme especificado no item 3- Fatura de Energia. Os valores negativos devem ser precedidos pelo sinal "-".</i>	2		N	
9.1.24	<i>Aplicar no processo de faturamento o sistema de Bandeiras Tarifárias, prevista na Resolução Aneel 547/2013, e outras normas pertinentes, aplicando todos os critérios necessários tais como a proporcionalização de valores tarifários de acordo com o período de vigência de cada bandeira e a correta aplicação de tributos.</i>	2		N	
9.1.25	<i>Possibilitar o faturamento de valores pelo saldo líquido (diferença entre o valor a ser faturado e valores a serem deduzidos, atendendo legislação vigente, demandas judiciais, etc.), mantendo os respectivos dados para efeito de contabilização.</i>	3		N	
9.1.26	<i>Verificar a existência de mandados judiciais, liminares e proceder o cálculo do valor sob júdice para demonstração na fatura, e ainda, possibilitar o desmembramento da parte</i>	2		N	

	<i>controversa para depósito em juízo e da incontroversa para pagamento e registro para controle.</i>				
9.1.27	<i>Possibilitar o faturamento de valores a cobrar retidos devido a ações judiciais, assim que o processo judicial for concluído, sem limite de tempo.</i>	2		N	
9.1.28	<i>Possibilitar o faturamento plurimestral - acúmulo de faturamento no caso de faturas de baixo valor - de acordo com valores parametrizáveis da fatura (por exemplo: acumular para o próximo faturamento valores de até R\$ 5,00). Deve ser possível a ativação do parâmetro por grupo de tensão, classe de consumo, região, agência e localidade. A quantidade de meses máxima para acúmulo também deve ser parametrizável. Deve ser possível indicar um mês do ano para a emissão obrigatória dos faturamentos acumulados. A baixa da fatura deve ocorrer no dia de sua emissão, gerando seus devidos lançamentos contábeis. Os valores quitados ficarão armazenados para cobrança futura, através de item de faturamento específico. O valor armazenado só não será cobrado no próximo faturamento se o mesmo também for quitado por "Acúmulo de Faturamento". No caso de troca de titularidade ou encerramento contratual, o sistema deverá incluir na fatura final os acúmulos pendentes. O sistema deverá estar preparado ainda para o refaturamento ou cancelamento dos acúmulos, quando necessário. Deverá ainda possibilitar cancelamento da opção de acúmulo quando solicitado pelo consumidor. Deverá haver relatório dos valores acumulados a emitir para controle e conciliação.</i>	2		S	
9.1.29	<i>Possibilitar o monitoramento de unidades consumidoras ligadas e que não foram incluídas no cronograma de faturamento mensal por inconsistências de sistema ou por falhas operacionais.</i>	1		N	

9.1.30	<i>Dispor de relatório online para identificação de todas as UCs pendentes de conclusão do faturamento mensal por localização (rural ou urbana) etapa, livro, município, localidade e grupo de tensão.</i>	2		N	
9.1.31	<i>Prover funcionalidades para realizar o fechamento do faturamento (periodicidade qualquer), a conciliação dos dados faturados (receita, contas a receber, encargos, tributos, etc..) e a geração dos lançamentos contábeis de todo o processo de faturamento, nas diversas formas exigidas pelo poder concedente e pela legislação federal, estadual e municipal; permitindo a avaliação e a correção de desvios financeiros gerados pelas incorreções do processamento do faturamento a fim de atender a legislação tributária e contábil vigentes assegurando desta forma a qualidade, a exatidão e a legalidade da escrituração fiscal e a apuração dos tributos municipais, estaduais e federais para repasse aos órgãos competentes.</i>	3		S	
9.1.32	<i>Possibilitar a realização dos testes de aplicação de tarifas e bandeiras tarifárias sempre que desejado, de forma a simular o faturamento para uc's escolhidas aleatoriamente pelo sistema, confirmando o registro correto das tarifas homologadas e cadastradas e gerando evidências das aplicações no faturamento. O sistema deve gerar resultados da simulação para todos os tipos de tarifas cadastradas. Deverá possibilitar enviar a mesma amostra de faturas para simulação do faturamento no sistema onsite billing como uma única tarefa. Possibilitar a geração dos impressos das faturas simuladas em formato pdf e relatórios comparativos para apresentação em auditorias contendo a demonstração das tarifas e as simulações realizadas.</i>	1		N	
9.1.33	<i>Possibilitar a liberação de faturamento por etapa, livro ou por unidade consumidora. Possibilitar a retirada de uma UC pertencente a um determinado livro para liberação do restante</i>	2		N	

	<i>do faturamento, possibilitando, posteriormente, liberar o faturamento para a UC faltante. O sistema deve gerenciar e possuir regras que assegurem que todas as UCs sejam faturadas.</i>				
9.1.34	<i>Possibilitar implementar regras para venda antecipada de energia.</i>	2		N	
9.1.35	<i>Possibilitar simular qualquer tipo de faturamento para comparativos entre as diversas opções de faturamento e tarifas.</i>	2		N	
9.1.36	<i>Consistir para que não haja faturamento que não seja relativo à energia para unidades consumidoras classificadas como Consumo Próprio.</i>	2		N	
9.1.37	<i>Prover funcionalidades para emissão das faturas, emissão dos documentos de cobrança, emissão de cartas, contratos, rastreamento da entrega de todos os documentos gerados no processo de faturamento, por tipo de entrega e considerando prazos para emissão, seja condicionada à entrega em papel (gerando arquivo para impressão descentralizada) ou por meio eletrônico (consulta em pdf por meio da agência virtual, através de anexo do pdf em email, texto via sms, entre outros). Todos os dados necessários para montagem da fatura de forma descentralizada devem ser disponibilizados em arquivo.</i>	2		N	
9.1.38	<i>Registrar e demonstrar no detalhamento da fatura emitida todas as datas pertinentes ao processo de leitura e faturamento (data de leitura anterior, data prevista no calendário, data real realizada), além de datas de apresentação, vencimento, pagamento, reaviso, corte, quando houver.</i>	2		N	
9.1.39	<i>Prover funcionalidades para identificar os tipos de documento que devem ser gerados e / ou emitidos durante o processo de faturamento: nota fiscal, anulação, documento de cobrança, boleto bancário, nota promissória, duplicatas, documento de cobrança em Braille, etc., com modelo do documento, assim</i>	2		N	

	<i>como possibilitar o cadastramento de regras de uso para indicar qual(is) documento(s) deve ser utilizado em cada situação, regras de personalização de campos, dentre outras características necessárias para que o documento esteja de acordo com a legislação federal, estadual e municipal vigentes e atendendo as exigências do poder concedente. Deve ser possível, conforme o caso, imprimir mais de um modelo para o mesmo faturamento</i>				
9.1.40	<i>Possibilitar a identificação da opção de entrega da fatura, por email, correios, braile, etc., bem como a opção de não impressão da Nota Fiscal (exemplo: faturamento próprio).</i>	2		N	
9.1.41	<i>Possibilitar geração e a emissão de um ou mais documentos de cobrança para uma única nota fiscal (suprimento, venda parcelada, etc.)</i>	2		N	
9.1.42	<i>Possibilitar a geração e a emissão de um documento de cobrança contendo várias Notas Fiscais (documento único de cobrança, agrupamento de faturamento, programa luz fraterna, etc.).</i>	1		N	
9.1.43	<i>Possibilitar o armazenamento e controle de valores a cobrar ou devolver a serem inseridos nas faturas de energia (parcelamento, pagamento em duplicidade, juros, multas, atividades acessórias, etc.), bem como a possibilidade de gerar a devolução de valores de forma avulsa ao processo de faturamento, quando solicitado pelo consumidor</i>	1		N	
9.1.44	<i>Possibilitar a segregar as formas de pagamento adotadas, a fim de gerar os arquivos para cada forma de pagamento identificado respeitando os critérios de cada um (faturamento agrupado, domicílio bancário, débito em conta corrente, débito em folha de pagamento, etc.).</i>	1		N	

9.1.45	<i>Gerar no padrão FEBRABAN e enviar automaticamente arquivos para cobrança de valores por meio de débito automático em conta corrente bancária e folha de pagamento, após o processamento do faturamento, com todos os controles necessários garantir a integridade e a confiabilidade da realização desta transferência de dados.</i>	1		N	
9.1.46	<i>Manter registro de datas de criação, emissão, e outras datas pertinentes que compõem a Nota Fiscal, documento de cobrança, correspondências, arquivos, resumos, etc. O registro deve armazenar data e hora e usuário responsável pela emissão.</i>	3		N	
9.1.47	<i>Disponibilizar consulta de histórico completo de liberação de faturamento, considerando desde a geração do movimento para leitura até o processamento, para todos os grupos tarifários.</i>	2		N	
9.1.48	<i>Possibilitar mais de um faturamento dentro da mesma competência, desde que em períodos distintos, a exemplo de um faturamento mensal regular e um faturamento final. Bloquear a tentativa de faturamento em período já medido/faturado, bem como a cobrança em duplicidade de grandezas e valores.</i>	3		N	
9.1.49	<i>Possibilitar o processamento sem a efetivação dos lançamentos contábeis para validação prévia do faturamento.</i>	3		N	
9.1.50	<i>Possibilitar simular, calcular e emitir o faturamento de consumo final, via agência virtual, auto atendimento, ou ainda, após a conclusão do desligamento em campo, devendo considerar regras de consistências para aprovação automática da fatura bem como observar todos os critérios previstos na legislação vigente na época da realização do consumo final.</i>	1		N	
9.1.51	<i>Calcular e gerir benefícios de sazonalidade de acordo com a ReN. 414/2020, gerando fatura para cobranças devidas e encaminhando correspondência definida para o cliente automaticamente.</i>	1		N	

9.1.52	<i>Possibilitar emissão de fatura eventual com regras normais de faturamento ou com entrada de dados manual, sem consistência, com opção de inclusão no próximo faturamento ou débito bancário. Emissão em qualquer tempo.</i>	2		N	
9.1.53	<i>Possibilitar a utilização de itens de faturamento (os quais serão utilizados nas descrições de produtos/serviços nas demonstrações de notas fiscais). Deverão compor por agrupamentos característicos uma tabela com todas as especificações de cada item, desde sua origem até o preço final unitário, contemplando unidades de medida padrão, e outras necessárias a critério das áreas de negócio, tais como: KWh, kW, Kg, M, M2, USDkW, MWh, USDkWh, kWExc, kWhExc, permitindo a correta classificação contábil.</i>	3		N	
9.1.54	<i>Possibilitar o congelamento dos dados dos documentos emitidos (Notas Fiscais e Documentos de Cobrança), possibilitando nova impressão e visualização, independente de sua situação. Para eliminar risco de pagamento em duplicidade, quando o Documento de Cobrança já tiver sido arrecadado, não deve constar nessa impressão o respectivo código de barras, ou então permitir inclusão de alguma mensagem indicando a situação de quitada. Quando da alteração de responsabilidade da Unidade Consumidora, os dados comerciais podem ser transferidos de cliente, mas os dados efetivamente faturados devem permanecer no cliente para o qual o documento foi emitido.</i>	1		N	
9.1.55	<i>Destacar, gravar e disponibilizar para consulta, os valores do PIS/PASEP e da COFINS, embutidos no valor da Nota Fiscal, conforme Resolução específica da ANEEL.</i>	2		N	
9.1.56	<i>Possibilitar a geração de relatórios gerenciais a fim de subsidiar a gestão comercial e financeira do faturamento, assim como o gerenciamento na forma de agendamento para emissão automática, parametrização de opções, seleção de campos,</i>	2		N	

	<i>ordenação, impressão em papel, arquivos eletrônicos (txt, pdf, html, entre outros), conforme a escolha do usuário.</i>				
9.1.57	<i>Possibilitar a geração de arquivos magnéticos para entrega ao cliente, com informações sobre o faturamento quando da emissão do mesmo, para encaminhamento via correio eletrônico ou disponibilizado no site para download pelo cliente. Ex. Fat. Agrupado, corporativos, etc.</i>	1		N	
9.1.58	<i>Possibilitar a inclusão e exclusão automática de NF agrupadas de um determinado cliente no documento de cobrança com base em data de início ou término de responsabilidade definida no cadastro.</i>	1		N	
9.1.59	<i>Possibilitar a inclusão e exclusão automática de NF agrupadas de um determinado cliente no documento de cobrança com base em data de início ou término de responsabilidade definida no cadastro.</i>	1		N	
9.1.60	<i>Possibilitar a inclusão/exclusão de anexos vinculados a qualquer tipo de protocolo, sendo possível a seleção de múltiplos arquivos em uma mesma operação. Manter registro de log (data e usuário).</i>	3		N	
9.1.61	<i>Prover funcionalidades para realizar toda a cadeia de faturamento, desde o envio para coleta das leituras, gravação de dados coletados e dados advindos de sistema de telemedição, realizar os processos de crítica e consistência para validação das grandezas, a emissão das Notas Fiscais e produção de faturas de energia e documentos de cobrança, podendo ser executadas em lote ou individualmente. O sistema não deve bloquear a emissão de faturas individuais condicionadas a emissão de todas as faturas do mesmo lote.</i>	2		N	
9.1.62	<i>Garantir a aplicação de todas as regras exigidas pelo poder concedente, da legislação federal, estadual e municipal, cláusulas contratuais, aplicação das tarifas, preços, encargos,</i>	2		N	

	<i>tributos, cobranças de atividades acessórias, iluminação pública, e todas as formas de cálculos das diversas classificações de consumidores existentes em cada um dos tipos de faturamento.</i>				
9.1.63	<i>Possibilitar a realização de simulações de faturamento utilizando as mesmas regras do faturamento de produção, possibilitando visualizar em tela, bem como possibilitar a emissão do espelho de uma fatura (sem emissão de nota fiscal), com trilhas de auditoria para registros dos processos realizados. As simulações devem permitir alterações de grandezas e período faturado para aplicações de regras futuras (nova vigência de tarifas homologadas) e passadas.</i>	2		N	
9.1.64	<i>Prover funcionalidades para o acompanhamento de toda a cadeia de faturamento em tempo real, possibilitando verificar para cada etapa do processo as quantidades pendentes e realizadas, de forma a garantir que todas as unidades consumidoras aptas a faturar sejam efetivamente emitidas sem incorreções. Possuir ferramentas e filtros para acompanhar o processo segregado por regiões, localidades, por datas de leituras, para consulta em tela e com possibilidade de emissão de relatórios.</i>	2		N	
9.1.65	<i>Possibilitar a parametrização da quantidade de casas decimais e critérios de arredondamentos para emissão dos valores de energia, tarifas, grandezas, leituras, tempo, etc. Garantir que todos os módulos que realizam os cálculos de faturamento utilizem as mesmas regras de arredondamento pré-definidas para cada situação, inclusive em faturamentos Onsite.</i>	3		N	
9.1.66	<i>Possibilitar a intervenção manual nos dados de faturamento, sejam valores de leituras e ou grandezas faturadas, de acordo com perfis de acesso. Deve permitir a alteração de valores de histórico sem necessidade de refaturamento (ex. alteração da última leitura faturada), a qualquer tempo. Todas as alterações</i>	3		N	

	<i>realizadas devem gerar registros e logs com informações de data, hora, usuário, valor original e alterado para controle.</i>				
9.1.67	<i>Possibilitar a inclusão de outros produtos no cálculo de faturamento e de serviços correlatos ou não, de forma a permitir ao lançamento de todos os produtos em única fatura de energia.</i>	3		N	
9.1.68	<i>Registrar e demonstrar na fatura as datas realizadas de cada etapa do processo de faturamento. Por exemplo: data prevista do calendário, data real da leitura, data da leitura anterior, período faturado, data de emissão, data de apresentação, data de vencimento, além de todas as etapas que a fatura passou pelo processo de faturamento, deste o início até a emissão definitiva.</i>	3		N	
9.1.69	<i>Possibilitar a inclusão de valores de terceiros no documento de cobrança, a partir de contratos de convênios ativos, demonstrando em cada parcela lançada na fatura de energia a descrição da razão social, o valor, data de referência, além de realizar todo o controle do processo de forma automatizada a partir do lançamento de um novo contrato. Disponibilizar relatórios de gestão e controle tanto para a Copel como para o terceiro.</i>	1		N	
9.1.70	<i>Registrar todos os eventos ocorridos durante o faturamento de cada cliente/unidade consumidora/consumidor: leituras, grandezas medidas e faturadas, irregularidades, datas, tributos, benefícios, isenções, alíquotas, valores, itens de faturamento, taxas, devoluções, dentre outras variáveis geradas durante o processo de faturamento, assim como os desdobramentos oriundos do próprio faturamento e que devem ser armazenados para lançamento em próximo faturamento.</i>	2		N	

9.1.71	<i>Possibilitar o gerenciamento do cronograma de faturamento e emitir alertas de faturamento em atraso de forma automática para os respectivos responsáveis, durante todas as etapas do processo, desde a emissão do roteiro de leitura até a entrega da nota fiscal / documento de cobrança.</i>	3		S	
9.1.72	<i>Possibilitar a consulta detalhada da fatura em tela, além da possibilidade de visualização da fatura no formato impresso em pdf gerado em tela. O sistema deve possibilitar a pesquisa de faturas por filtros de características, como classe, tipo de tarifa, isenções, etc.</i>	3		N	
9.1.73	<i>Possibilitar a manutenção do histórico de faturamento para consulta online no mínimo dos últimos 5 (cinco) anos, com possibilidade de recuperação de períodos anteriores para consulta e realização de refaturamentos.</i>	3		N	
9.1.74	<i>Possibilitar o registro para cada fatura emitida, dos valores medidos e faturados, de forma distinta, sendo parametrizável que a progressão da leitura seja pelo consumo medido, quando de valores estimados pela ausência de leitura. O sistema deve identificar na fatura o valor correspondente ao custo de disponibilidade, sendo este faturado quando o consumo medido é inferior ao referido, computando como consumo faturado, inclusive.</i>	2		N	
9.1.75	<i>Prover estrutura nos componentes da fatura de energia, que permita identificar o período faturado, compreendendo as datas de leitura anterior e atual, bem como eventuais movimentações de equipamento dentro de um único período. O sistema deve demonstrar cada período de medição, quando houver mais de um medidor retirado/instalado dentro do ciclo de faturamento da unidade consumidora, bem como demonstrar eventual período estimado por faturamento sem medição.</i>	1		N	

9.1.76	<i>Garantir que todas as regras de período de faturamento sejam executadas corretamente de acordo com a legislação vigente. O sistema devem controlar o período faturado mínimo de 27 e máximo de 33 dias, evitando faturamentos fora do prazo regulatório. Quando da aprovação de faturamento com período inferior a 27 dias, o sistema deve faturar o consumo medido, vetada a aplicação do custo de disponibilidade. Quando da aprovação de faturamento com período superior a 33 dias, o sistema deve proporcionalizar o consumo pelo período máximo de 33 dias, ajustar e a leitura atual a partir do consumo resultante. Em caso de primeiro faturamento, seja de ligação nova ou alteração de titularidade, ou em caso de remanejamento (mudança da data de leitura), o sistema deve observar os limites mínimos e máximos de 15 e 47 dias, respectivamente.</i>	2		N	
9.1.77	<i>Possibilitar a adição de regras para não gerar faturas com período inferior a 15 dias, quando do primeiro faturamento ou remanejamento da data de leitura. O sistema deve permitir ainda não gerar demanda para realização da leitura nesta condição.</i>	1		N	
9.1.78	<i>Prover funcionalidades para realizar análise prévia de valores residuais gerados por retirada de medidores. O sistema deve listar valores que estão fora da média histórica, a partir de uma verificação de média diária do consumo do medidor retirado. As inconsistências devem listar em módulo específico, possibilitando a verificação e correção antes do início do processo de faturamento mensal. Durante o processo de análise de crítica do faturamento mensal, a grandeza residual gerada/corrigida deverá ser somada as demais grandezas do mesmo posto horário (do medidor novo instalado) para apurar as variações de consumo para aprovação automática ou bloqueio para análise manual.</i>	1		N	

9.1.79	<i>Prover funcionalidades para tratar automaticamente as regularizações de faturamento identificadas a partir da leitura realizada. Quando aprovado uma leitura menor que a última leitura faturada, o sistema deve executar a regularização dos faturamentos a maior sem ações manuais adicionais. O sistema deverá identificar cenário quando o faturamento a maior é decorrente de erro de leitura, de faturamento estimado por impedimento do cliente ou responsabilidade da empresa.</i>	1		N	
9.1.80	<i>Possibilitar a definição dos valores referentes ao custo de disponibilidade que deverão ser aplicados de acordo com as fases de ligação. Monofásico 30kWh, Bifásico 50kWh e Trifásico 100kWh. O custo deverá ser aplicado sempre que o consumo medido na fatura de energia do grupo B for inferior ao custo de disponibilidade, exceto quando houver regra que veda a aplicação do custo de disponibilidade.</i>	1		N	
9.1.81	<i>Prover funcionalidades para identificar unidades consumidoras não faturadas, ligadas e com contrato ativo, seja por falhas (atraso) na implantação/ligação no sistema, ou outro motivo não mapeado. O sistema deve possibilitar a regularização destes faturamentos não emitidos fora do mês de competência.</i>	2		N	
9.1.82	<i>Possibilitar a flexibilização das datas de apresentação e vencimento das faturas em processo de faturamento, de forma individual e em lote, para ajustar em eventuais atrasos na liberação das faturas. O sistema deve permitir também a alteração da apresentação e vencimento após a emissão da fatura.</i>	3		N	
9.1.83	<i>Prover estrutura de comunicação (ida e volta) com outras plataformas como portal de processos, PEW, CAW, Sistema Legado e SOD.</i>	1		N	
9.1.84	<i>Permitir os cadastros e descadastros em massa de envio das faturas por e-mail em background, permitindo a inclusão de até</i>	1		N	

	4 e-mails.				
9.1.85	Permitir os cadastros e descadastros em massa de envio das faturas por SMS.	1		N	
9.1.86	Permitir a demonstração do PIX em todas as modalidades de faturas, permitindo a devia arrecadação quando utilizado para pagamento.	1		N	
9.1.87	Fornecer Web Service, para cadastro de fatura por e-mail e SMS , emissão de Segunda Via e consulta de faturas que atenda todos os aplicativos da Copel.	1		N	
9.1.88	Atender a funcionalidade de emissão de faturas de energia, extrato de faturamento (Grupo A), documentos de cobranças, parcelamentos, cartas anexas e avulsas, contratos e demais documentos, com rastreamento e entrega do gerado no processo de faturamento ou pelo atendimento, considerando o tipo de entrega (opção do cliente marcado no cadastro), calendário e programação de envio. Possibilitar o controle de envio, erros na emissão ou entrega, bem como a rastreabilidade proveniente de informações dos fornecedores de Print Center, envio de e-mail, Whatsapp, SMS e outras).	1		N	
9.1.89	Possibilitar a identificação do tipo de entrega: da fatura e outros documentos de contato com o cliente (exemplo: correios, próprios, internet, e-mail, Whatsapp, SMS, impressão e entrega simultâneas, no domicílio, dentre outras). Possibilitar que o cliente faça a escolha da forma de entrega. As formas de entrega devem estar aderentes à legislação federal e estadual vigentes e também à política da Copel. A opção pela forma de entrega pode ser geral para todas as unidades consumidoras, específica para cada unidade consumidora ou por cliente, entrega individual ou agrupada conforme critérios específicos, entrega em endereços específicos, dentre outras. Esta opção do cliente deve ser registrada, com data, hora, responsável e entre	1		N	

	<i>outros dados de controle.</i>				
9.1.90	<p><i>Considerar as variadas formas de entrega, inclusive a opção de não impressão (faturas próprias da Copel). Envio de arquivo para Print Center: Possibilitar a geração de arquivo formato texto para envio ao Print Center em background e on-line, compatível com a infra-estrutura de impressão existente na Copel. Gerar arquivo com dados necessários para a montagem da fatura de forma descentralizada, separados por Região, com garantia de integridade. Possibilitar o envio do arquivo via Internet com protocolo SFTP, FTP com VPN ou solução segura compatível, com suporte a linhas de comando para envio automatizado e sistematizado dos arquivos de dados, com a devida validação e log da integridade do arquivo recebido (formato MD5 ou equivalente) considerando soluções existentes. Identificar arquivos com data, hora, etapa e Região. Enviar registro de confirmação da emissão das faturas com a quantidade emitida por arquivo, o status de emissão e de recebimento, logo após o processamento do envio. LIS – Onsite Billing :Permitir a impressão em campo da fatura de energia, com as correspondentes cartas e mensagens necessárias. Atender aos critérios de leiaute já descritos. Verificar especificação Onsite Biling. Envio por E-mail Permitir envio de arquivo pdf contendo a fatura e um link de acesso à fatura na Agência Web sem necessidade de preencher dados (UC e CPF/CNPJ) apenas inserindo a senha, conforme leiaute fornecido pela Copel e atendendo tipo de entrega cadastrado. Envio por SMS: Enviar mensagem contendo informações da fatura conforme definição da Copel. Impressão local: Permitir a</i></p>	1		N	

	<p><i>impressão das primeiras vias em impressora local. Esta emissão deve ser limitada de acordo com perfil de usuário. Domicílio Digital: Possibilitar a impressão das primeiras vias faturas, cartas e documentos por Destinatário Alternativo (entregador conveniado) e pelos aplicativos da Copel, para todos os clientes de forma on-line e criar regra que impossibilite a geração de outras formas de envio das faturas. Alterar e registrar status de impressão. Realizar gestão do contrato com o entregador, pagamento das taxas de impressão e controle de emissões. Verificar especificação de Entrega Alternativa. Primeira via Agência Virtual e aplicativos da Copel: Permitir que o próprio cliente emita a primeira via da fatura em botão específico na Agência Virtual e no aplicativo Copel Mobile. Enviar um push, avisando da disponibilidade da fatura para impressão. Registrar a emissão realizada para o cliente, bloquear outras formas de envio para as faturas impressas. Fatura Agrupada: Gerar agrupamentos mensais de todas as faturas, de várias Unidades Consumidoras para um mesmo cliente e emitidas em mês determinado, atendendo a marcação específica para as Unidades Consumidoras. Fatura em Braille: Possibilitar o cadastro de consumidor que possui deficiência visual para recebimento de fatura em braille. Esta opção deve ser possível de cadastro por unidade consumidora ou por cliente. Deve ser registrada a data, hora, responsável e outros dados de controle que se mostrarem necessários para o atendimento. Emitir os arquivos dos demonstrativos em braille seguindo modelo fornecido pela Copel, para impressão em equipamento próprio, sem o bloqueio da emissão das faturas regular. Multiplicidade na forma de envio: impressa + e-mail; e-mail + SMS: Possibilitar, por meio de parâmetro, envio por duas formas de entrega. Por ex: e-mail e impressa, SMS e impressa.</i></p>				
9.1.91	<i>Realizar registro de envio das faturas por e-mail, Whatsapp e</i>	1		N	

	<i>SMS, contendo data e hora do envio, responsável pela emissão e demais dados pertinentes à Copel.</i>				
9.1.92	<i>Permitir o envio de faturas em arquivos .PDF por meio de integração com WhatsApp. Disponibilizar a possibilidade de cadastro da forma de entrega com registro de data, hora, responsável e outros dados de controle. Possibilitar controle de envio, erros na emissão ou entrega, bem como a rastreabilidade proveniente de informações do aplicativo, com registro de data, hora e responsável pela emissão</i>	1		N	
9.2 Benefícios Tarifários					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.2.1	<i>Possibilitar o cadastramento dos benefícios passíveis de concessão aos clientes/consumidores, as regras para concessão, alíquotas e / ou regras de cálculo do benefício, datas de vigência dos benefícios, entre outros dados, mantendo histórico. Possibilitar identificar os clientes/consumidores aos quais o benefício foi concedido. Benefícios Tarifários e Programas Sociais a serem atendidos: Baixa Renda (Tarifa Social), Programa Luz Fraterna, Entidades Assistenciais, Benefício Calamidade, ConsumidoresDesempregados, Tarifa Rural Noturna, Tarifa de Irrigação e Aquiculturas Noturnas, Tarifa Branca, Bom Emprego, etc.</i>	1		N	
9.2.2	<i>Calcular o faturamento de acordo com o benefício tarifário/programa social atendido. Identificar na fatura e demonstrar os valores de cada benefício/desconto que o cliente/consumidor possuir, além de prover o armazenamento destes valores para fins de controles internos e externos (auditorias do poder concedente, secretaria da fazenda, etc..).</i>	1		N	

9.2.3	<i>Possibilitar cadastrar regras para concessão de benefícios de acordo com a legislação vigente. Só deve ser concedido o benefício ao cliente se todas as regras de concessão do benefício forem atendidas. Ex.: Luz Fraterna, Baixa Renda, Entidade Assistencial, Sazonalidade, Irrigação etc.</i>	1		N	
9.2.4	<i>Calcular a Diferença Mensal de Receita, proveniente da Tarifa Social, conforme instruções da Aneel.</i>	2		N	
9.2.5	<i>Gerar o arquivo de Diferença Mensal de Receita – DMR anual, conforme instruções da Aneel.</i>	2		N	
9.2.6	<i>Gerar arquivo texto das faturas beneficiadas mensalmente pelo Programa Luz Fraterna, considerando as substituições de faturas de meses anteriores (inclusões e exclusões).</i>	1		N	
9.2.7	<i>Possibilitar a geração automática de um único documento de cobrança e relatório por município das fatura baixada pelo Programa Luz Fraterna, com base no arquivo texto referido no item anterior.</i>	1		N	
9.2.8	<i>Possibilitar a identificação e o cadastro de benefícios tarifários para unidades consumidoras em que existam usuários de equipamento de suporte à vida, bem como de informações do usuário.</i>	1		N	
9.2.9	<i>Permitir o upload de arquivos txt relativos ao Cadastro Único e ao Benefício da Prestação Continuada, que serão consultados automaticamente durante o ato de cadastro da Tarifa Social (por meio da inclusão do NIS ou do NB). O sistema deverá retornar as informações necessárias ao cadastro, tais como: renda, data de atualização, município, etc. O sistema deverá, ainda, validar os critérios de elegibilidade à Tarifa Social de forma automática.</i>	1		N	
9.3 - Fatura De Energia E Outros Documentos					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

9.3.1	<i>Atender a funcionalidade de emissão de faturas de energia, extrato de faturamento (Grupo A), documentos de cobranças, parcelamentos, cartas anexas e avulsas, contratos e demais documentos, com rastreamento e entrega do gerado no processo de faturamento ou pelo atendimento, considerando o tipo de entrega (opção do cliente marcado no cadastro), calendário e programação de envio. Possibilitar o controle de envio, erros na emissão ou entrega, bem como a rastreabilidade proveniente de informações dos fornecedores de Print Center, envio de e-mail, SMS e outras).</i>	3		N	
9.3.2	<i>Possibilitar a impressão e envelopamento de documentos para entrega, gerando controles para acompanhamento da entrega dos documentos, impressos de forma centralizada ou descentralizada, por correio ou outra forma qualquer de entrega e possibilitando a rastreabilidade dos documentos em todo o processo. Possibilitar o registro de data de entrega prevista, real e postergada (se houver), assim como todas as etapas de entrega, possibilitando o gerenciamento de insumos, custo e qualidade de entrega.</i>	2		N	
9.3.3	<i>Apresentar status de impressão ou envio com data da execução, tipo de entrega, forma de entrega (ex: para o LIS “no portão”, “caixa de Correio”, etc.), rastreabilidade de todas as modalidades de faturas com esta possibilidade, especialmente e-mail, SMS e Correios. Coletar os registros e informações de entregas provenientes dos prestadores de serviço de envio de faturas terceirizados.</i>	3		N	
9.3.4	<i>Possibilitar que, em um único documento de cobrança, sejam cobrados diversos tipos de valores tais como: serviços, venda de energia, venda de materiais, contratos com terceiros, consultoria, Notas Fiscais, dentre outros tipos de cobrança. Que os diversos tipos de valores possam ser agrupados organizadamente em grupos específicos de valores para serem</i>	3		N	

	<i>demonstrados de forma separada em detalhe e totais. Ver especificação sobre documento de cobrança.</i>				
9.3.5	<i>Obedecer ao leiaute básico aprovado pela Copel, atendendo as exigências regulatórias publicadas pela Aneel e Leis Municipais, Estaduais e Federais, em especial a res 775/2017 vigente e a geração das Notas Fiscais Eletrônicas que entrará em vigor em março 2021.</i>	1		N	
9.3.6	<i>Permitir o acesso e possibilidade de atualização dos leiautes de todas as modalidades de faturas e documentos, sem necessidade de interferência do fornecedor, incluindo ajustes de campos e informações, com registro de atualização, responsável, data e descrição das mudanças realizadas. Esta funcionalidade deve atender o registro de todas as modalidades de documentos disponíveis no sistema.</i>	2		N	
9.3.7	<i>Possibilitar a impressão do código de barras (padrão FEBRABAN) em todos os documentos de cobrança e faturas, inserção de mensagens que o substituam ou complementem como “fatura arrecadada”, “Não receber débito bancário”, “Fatura paga pelo Governo do Estado do Paraná” e outras conforme necessidade. OBS: algumas modalidades mantem a linha digitável junto da mensagem. Possibilitar a emissão de fatura com boleto bancário, de acordo com as exigências bancárias e das determinações da Copel.</i>	3		N	
9.3.8	<i>Identificar tipos de documentos diferenciados que devem ser gerados durante o processo de faturamento com possibilidade de inserção de regras próprias e de personalização de campos, com possibilidade de emissão de mais de um documento para o mesmo faturamento.</i>	2		N	

9.3.9	<i>Possibilitar cadastrar as regras de mensagens a serem incluídas na emissão de notas fiscais, documentos de cobrança, cartas e outros documentos pertinentes, em campos próprios e diferenciados. Estas mensagens derivam de irregularidades apontadas na leitura, questões legais, informativos de marketing, específicas de interesse das áreas de negócio da Copel, diferimento e retenção de tributos, dentre outras.</i>	3		N	
9.3.10	<i>Possibilitar definir e aplicar regras de uso das mensagens com priorização no uso e local de inserção na fatura, considerando: exigências legais, das empresas Copel, subordinação de áreas, localidades, municípios, rotas, unidade consumidora, etc. Registrar data e hora de criação ou modificação das mensagens e responsável.</i>	3		N	
9.3.11	<i>Possibilitar a visualização e impressão dos espelhos das faturas (cópia fiel da fatura emitida para o cliente) e documentos variados por um período de 10 (dez) anos. Após este prazo, permitir a recuperação conforme necessidade da Copel, com possibilidade de reimpressão ou visualização.</i>	3		N	
9.3.12	<i>Disponibilizar relatórios que contemplem acompanhamento de emissão das faturas, status de impressão, tipo de entrega, rastreabilidade de entrega e emissão, dados de composição da Nota Fiscal, entre outros.</i>	2		N	
9.3.13	<i>Possibilitar a identificação do tipo de entrega: da fatura e outros documentos de contato com o cliente (exemplo: correios, próprios, internet, e-mail, SMS, impressão e entrega simultâneas, no domicílio, dentre outras). Possibilitar que o cliente faça a escolha da forma de entrega. As formas de entrega devem estar aderentes à legislação federal e estadual vigentes e também à política da Copel. A opção pela forma de entrega pode ser geral para todas as unidades consumidoras, específica para cada unidade consumidora ou por cliente, entrega individual ou agrupada conforme critérios específicos,</i>	2		N	

	<i>entrega em endereços específicos, dentre outras. Esta opção do cliente deve ser registrada, com data, hora, responsável e entre outros dados de controle.</i>				
9.3.14	<i>Considerar as variadas formas de entrega, inclusive a opção de não impressão (faturas próprias da Copel). Envio de arquivo para Print Center: Possibilitar a geração de arquivo formato texto para envio ao Print Center em background e on-line, compatível com a infra-estrutura de impressão existente na Copel. Gerar arquivo com dados necessários para a montagem da fatura de forma descentralizada, separados por Região, com garantia de integridade. Possibilitar o envio do arquivo via Internet com protocolo SFTP, FTP com VPN ou solução segura compatível, com suporte a linhas de comando para envio automatizado e sistematizado dos arquivos de dados, com a devida validação e log da integridade do arquivo recebido (formato MD5 ou equivalente) considerando soluções existente. Identificar arquivos com data, hora, etapa e Região. Enviar registro de confirmação da emissão das faturas com a quantidade emitida por arquivo, o status de emissão e de recebimento, logo após o processamento do envio. LIS – Onsite Billing :Permitir a impressão em campo da fatura de energia, com as correspondentes cartas e mensagens necessárias. Atender aos critérios de leiaute já descritos. Verificar especificação Onsite Biling. Envio por E- mail: Permitir envio de arquivo pdf contendo a fatura e um link de acesso à fatura na Agência Web sem necessidade de preencher dados (UC e CPF/CNPJ) apenas inserindo a senha, conforme leiaute fornecido pela Copel e atendendo tipo de entrega cadastrado. Envio por SMS: Enviar mensagem contendo informações da fatura conforme definição da Copel. Impressão local: Permitir a</i>	1		N	

	<i>impressão das primeiras vias em impressora local. Esta emissão deve ser limitada de acordo com perfil de usuário. Multiplicidade na forma de envio: impressa + e-mail; e-mail + SMS: Possibilitar, por meio de parâmetro, envio por duas formas de entrega. Por ex: e-mail e impressa, SMS, Whatsapp e impressa.</i>				
9.3.15	<i>Fatura em Braille: Possibilitar o cadastro de consumidor que possui deficiência visual para recebimento de fatura em braille. Esta opção deve ser possível de cadastro por unidade consumidora ou por cliente. Deve ser registrada a data, hora, responsável e outros dados de controle que se mostrarem necessários para o atendimento. Emitir os arquivos dos demonstrativos em braille seguindo modelo fornecido pela Copel, para impressão em equipamento próprio, sem o bloqueio da emissão das faturas regulares.</i>	2		N	
9.3.16	<i>Domicílio Digital: Possibilitar a impressão das primeiras vias faturas, cartas e documentos por Destinatário Alternativo (entregador conveniado) e pelos aplicativos da Copel, para todos os clientes de forma on-line e criar regra que impossibilite a geração de outras formas de envio das faturas. Alterar e registrar status de impressão. Realizar gestão do contrato com o entregador, pagamento das taxas de impressão e controle de emissões. Permitir integração e pagamento automatizado com o SAP. Verificar especificação de Entrega Alternativa.</i>	1		N	
9.3.17	<i>Primeira via Agência Virtual e aplicativos da Copel: Permitir que o próprio cliente emita a primeira via da fatura em botão específico na Agência Virtual e no aplicativo Copel Mobile. Enviar um push, avisando da disponibilidade da fatura para impressão. Registrar a emissão realizada para o cliente, bloquear outras formas de envio para as faturas impressas.</i>	1		N	

9.3.18	<i>Fatura Agrupada: Gerar agrupamentos mensais de todas as faturas, de várias Unidades Consumidoras para um mesmo cliente e emitidas em mês determinado, atendendo a marcação específica para as Unidades Consumidoras.</i>	1		N	
9.3.19	<i>Realizar registro de envio das faturas por e-mail e SMS, contendo data e hora do envio, responsável pela emissão e demais dados pertinentes à Copel.</i>	3		N	
9.3.20	<i>Possibilitar a demonstração detalhada dos valores cobrados na fatura para consulta online (via tabelas de aplicação), bem como a possibilidade de gerar réplica do documento entregue ao consumidor, reproduzindo todo o leiaute do modelo gerado no padrão A4 em pdf, além do leiaute para o formato próprio que é gerado no faturamento onsite, com impedimento de impressão ou salvamento local (para simples visualização).</i>	3		N	
9.3.21	<i>Disponibilizar a funcionalidade de emissão de Nota Fiscal Eletrônica - NF-e de acordo com as exigências do AJUSTE SINIEF 01/2019, através de envio de arquivo eletrônico contendo as informações fiscais da operação comercial, o qual deverá ser assinado digitalmente, com chaves de acesso, de maneira a garantir a integridade dos dados e a autoria do emissor. Este arquivo eletrônico, que corresponderá à NF-e, será então transmitido, pela internet, para a Secretaria de Fazenda Estadual de jurisdição do contribuinte emitente, que fará uma pré-validação do arquivo e devolverá uma Autorização de Uso. Possibilitar a impressão e controles do respectivo DANFE – Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica. Essa funcionalidade também deverá prever ainda: Forma de controlar e recepcionar o arquivo eletrônico de retorno da NF-e, incluindo os dados necessários na consulta do respectivo documento.</i>	1		N	
9.3.22	<i>Possibilitar a emissão de relatórios de controle da emissão das faturas, contemplando confirmação de envio, impressão, disparo</i>	3		N	

	<i>de SMS, disparos de e-mails, entre outros.</i>				
9.3.23	<i>Possibilitar o cadastro de diferentes formas de envio de faturas (SMS, e-mail, etc.) por todas as formas de atendimento, agência web, Copel Mobile e todos os aplicativos disponibilizados pela Copel. Gerar registro do cadastro com envio de confirmação para o cliente de acordo com a forma escolhida. Para Agência Web e Copel Mobile, disponibilizar pop-up para cadastro demonstrado aos clientes que não tem forma de envio por e-mail.</i>	3		N	
9.3.24	<i>Gerar registro de envio de faturas de primeira via, para consulta pelo atendimento, contendo data, forma de envio, dados de entrega e outros dados especificados pela Copel.</i>	3		N	
9.3.25	<i>Permitir os cadastros e descadastros em massa de envio das faturas por e-mail em background, permitindo a inclusão de até 4 e-mails.</i>	2		N	
9.3.26	<i>Permitir os cadastros e descadastros em massa de envio das faturas por SMS.</i>	2		N	
9.3.27	<i>Permitir a demonstração do PIX em todas as modalidades de faturas, permitindo a devia arrecadação quando utilizado para pagamento.</i>	1		N	
9.3.28	<i>Integrar com outros sistemas legados para cadastro de fatura por e-mail, Whatsapp e SMS , emissão de Segunda Via e consulta de faturas que atenda todos os aplicativos da Copel.</i>	1		N	
9.3.29	<i>Integrar com outros sistemas legados de forma a permitir a emissão de Segunda Via atendendo os critérios aos critérios estabelecidos em todos os aplicativos da Copel.</i>	1		N	
9.4- Informações Complementares					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

9.4.1	<p><i>Disponibilizar a emissão de todos os relatórios contemplados nas Informações Suplementares determinadas ANEEL- Res. Normativa 775/2017, Módulo 11, sendo eles: - Descrição de multas, juros e acréscimos; (Seção 11.1, item 3.1.1) os lançamentos devem ser demonstrados desagrupados. - Composição de faturamento: energia, distribuição, transmissão, encargos setoriais, perdas, tributos incidentes sobre o faturamento e demais itens cobrados na fatura, quando aplicável. (Seção 11.2, Item 3.1). - Indicadores de continuidade Individuais (Seção 11.3, item 3.2 e PRORET). - Histórico de Medição e Faturamento (Seção 11.4, item 3.3). Possibilitar a geração de relatórios anuais (referente aos últimos 05 anos) ou consolidados por período de no máximo 05 (cinco) anos a contar da data de requerimento, para envio por e-mail e impressão local. Atender as regras de cobrança da emissão contidas na Res. Normativa 775/2017 (Seção 11.2 item 2.6), no caso de isenção da cobrança possibilitar inserção do motivo. Permitir a emissão sem cobrança quando emitido para utilização interna da Copel. Regra: um relatório anual sem custo, no caso de outras emissões será cobrado o equivalente a taxa de Segunda Via. Disponibilizar os relatórios em aba própria na Agência Virtual para emissão pelos clientes sem cobrança de taxa. Realizar registro das emissões discriminando: modalidade de relatório gerado, prazo atendido, canal de emissão, e, quando realizado pelos canais de atendimento, o usuário.</i></p>	2		N	
9.5- Segunda Via					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

9.5.1	<i>Permitir a emissão de segunda via com a impressão ou envio por meio eletrônico em lote, para um grupo de clientes/consumidores com características definidas pelo usuário, com e sem marca d'água de segunda via, com e sem cobrança, com e sem código de barras, onde o preenchimento dos dados a serem personalizados será definido pelo usuário. Deve existir o registro do uso destes tipos de comunicado, seja ele impresso ou eletrônico, com data, hora, responsável pela emissão/envio e outros dados de controle para cada cliente, unidade consumidora, consumidor, fatura, etc. Armazenar o histórico com a imagem do comunicado que foi enviado e possibilitar a consulta a estes dados de registro.</i>	2		N	
9.5.2	<i>Permitir a emissão de segunda via com e sem cobrança, parametrizável de acordo com as opções da Copel. Possibilitar bloqueio fixo das cobranças para envios específicos (EX SMS e código de barras).</i>	2		N	
9.5.3	<i>Possibilitar o bloqueio de emissão de segunda via de NF/documento de cobrança específicos, conforme regras definidas pela área de negócios, assim como da visualização de determinadas faturas restritas a alguns usuários pré- definidos. Por exemplo: débitos de mandados judiciais, fatura agrupada, faturas canceladas, etc.</i>	2		N	
9.5.4	<i>Possibilitar emissão de segunda via de todas as modalidades de faturas, utilizando atendendo a critérios e parâmetros estabelecidas pela Copel</i>	3		N	
9.5.5	<i>Possibilitar emissão de segunda via sem senha utilizando canais digitais, como site web e aplicativo móvel, deve ser emitido um documento para pagamento com informações restritas, critérios e parâmetros estabelecidas pela Copel</i>	3		N	
9.5.6	<i>Possibilitar a emissão de segunda via, para unidades consumidoras desligadas e clientes sem vínculo, com valores</i>	2		N	

	<i>atualizados, incluindo juros, multas, entre outros encargos.</i>				
9.5.7	<i>Possibilitar a emissão massiva de segundas vias por aplicativo específico, mediante informação de um ou mais parâmetros pré-determinados (vencimento, UC, cliente, referência, data de pagamento...etc) com impressão local, envio por email, print center(correios). As faturas emitidas em forma massiva deverão estar ordenadas pela referência da fatura ou vencimento.</i>	3		N	
9.6- Documento Agrupador					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.6.1	<i>FATURAS VINCENDAS, independentemente da situação de UC: deverá ser possível agrupar essas faturas juntamente ou não com faturas vencidas, em um único documento de cobrança para pagamento. Deverá ser possível emitir a segunda via de uma fatura vincenda, sem necessidade de liberação por perfil ou usuário. No caso de agrupamento de faturas vincendas, obviamente não haverá antecipação de encargos, posto que esses devem ser cobrados quando da arrecadação/pagamento do documento(conforme definido na especificação de cobrança de encargos), portanto, a informação dos encargos cobrados sobre as faturas vincendas deverão constar o valor R\$0,00;</i>	1		N	
9.6.2	<i>Atender que no caso uma fatura esteja incluída em documento agrupador, a segunda via dessa deverá ser emitida sem o código de barras, salvo o usuário possuir perfil para conseguir emitir com código de barras. Essa condição deverá ser parametrizável;</i>	1		N	
9.6.3	<i>Bloquear o parcelamento de uma fatura incluída em um documento agrupador, para parcelar deverá antes cancelar o documento agrupador. Essa condição deverá ser parametrizável;</i>	1		N	

9.6.4	<i>Possibilitar que os encargos sejam calculados/cobrados até a data de vencimento do documentr agrupador. Por meio de parâmetros condicionados por situação da fatura e situação da UC, deverá ser possível determinar se, caso o pagamento do documento agrupador seja a posteriori da data de vencimento, será emitida a diferença para lançamento futuro e caso seja antecipado o pagamento, deverá ser possível determinar se haverá a devolução em lançamento futuro(próxima fatura);</i>	1		N	
9.6.5	<i>Permitir que o vencimento do documento agrupador seja flexível mas limitado a um determinado número dias após sua emissão.</i>	1		N	
9.6.6	<i>Possibilitar a impressão local ou o envio do documento agrupador via e-mail, print center(correios), SMS(código de barras)</i>	1		N	
9.6.7	<i>Possibilitar que em cada emissão de documento agrupador gere um registro no sistema(solicitação de serviço) vinculado na UC/Cliente das faturas incluídas no documento agrupador a fim de identificar/ possibilitar ao usuário consultar que fora emitido um documento agrupador;</i>	1		N	
9.6.8	<i>Atender que a fatura incluída no documento agrupador deverá possuir identificação exclusiva na consulta de faturas pendentes a fim de possibilitar ao usuário identificar que tal fatura está incluída em um documento agrupador;</i>	1		N	
9.6.9	<i>Possibilitar que o pagamento do documento agrupador seja arrecadado/baixado por ele próprio e todas as faturas nele agrupadas;</i>	1		N	
9.6.10	<i>Atender que em caso de pagamento a maior do código de barras do documento agrupador, o sistema deverá permitir parametrizar em qual situação será lançada a diferença;</i>	1		N	
9.6.11	<i>Atender que em caso de pagamento a menor do código de barras do documento agrupador, o sistema só deverá baixar o documento agrupador se o valor pago for superior ao parâmetro</i>	1		N	

	<i>definido no item "pagamento a menor" das definições de arrecadação. Caso o valor satisfaça o parâmetro em questão, o sistema deverá permitir parametrizar em qual situação será lançada a diferença;</i>				
9.6.12	<i>Permitir que seja parametrizável a possibilidade de arrecadação ou não de uma fatura incluída em um documento agrupador. Em todo caso, o sistema deverá possuir um painel exclusivo para acompanhamento e tratamento das inconsistências de arrecadação do documento agrupador, ou seja, quando houver o pagamento de uma ou mais faturas incluídas no documento agrupador mas não o pagamento do documento em si, as faturas originais não deverão ser arrecadadas e esses casos deverão aparecer no painel para tratamento. Quanto houver também o pagamento de um documento agrupador cancelado, o crédito desse documento agrupador deverá aparecer nesse painel. Nesse painel, deverá ser possível baixar as faturas mediante o crédito do documento agrupador cancelado ou das faturas originais pagas. Para baixa das faturas originais o documento agrupador antes deverá ser cancelado. No caso de pagamento de documento agrupador cancelado o sistema deverá permitir a baixa de todas as faturas outrora incluídas no documento agrupador cancelado. Com a baixa dessas faturas o sistema deverá gerar os encargos calculados sobre as faturas baixadas e deverá haver o encontro de contas desses encargos com o saldo remanescentes do pagamento do documento agrupador cancelado, sendo que a diferença desse encontro de contas deverá ser lançada na mesma UC/Cliente das faturas originais conforme parametrização definida.</i>	1		N	
9.6.13	<i>Possibilitar o cancelamento massivo ou pontual dos documentos agrupadores gerados que ainda não foram pagos após determinado dias de atraso. Esse cancelamento massivo deverá ser programável de maneira recursiva, ou seja, deverá repetir-</i>	1		N	

	<i>se diariamente conforme parametrização definida. Os cancelamentos pontuais deverá ser possível execução a qualquer momento. Tanto os cancelamentos massivos quanto os pontuais deverão ser liberados por perfil/usuário;</i>				
9.6.14	<i>Permitir que todas as regras e parametrizações acima especificadas deverão estar disponíveis na agência web e em webservice mediante SOAP para uso em interfaces próprias da Copel e de seus contratados.</i>	1		N	
9.6.15	<i>Integrar com outros sistemas legados permitindo a emissão do documento agrupador em todos os aplicativos da Copel e na Agência virtual.</i>	1		N	
9.7- Fatura Agrupada					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.7.1	<i>Emitir demonstrativo de faturamento das UCs agrupadas em um único documento de cobrança.</i>	1		N	
9.7.2	<i>Possibilitar a inclusão e exclusão automática de NF agrupadas de um determinado cliente no documento de cobrança com base em data de início ou término de responsabilidade definida no cadastro, bem como, possibilitar a inclusão de faturas já emitidas de referência anterior no agrupado e excluir do agrupamento faturas inclusas/emitidas antes do fechamento do mês.</i>	1		N	
9.7.3	<i>Possibilitar a emissão automatizada de requerimentos para envio junto dos demonstrativos dos órgãos públicos Federal, Estadual e Municipal.</i>	1		N	
9.7.4	<i>Possibilitar a geração de arquivos magnéticos para entrega ao cliente, com informações sobre o faturamento quando da emissão do mesmo, para encaminhamento via correio eletrônico ou disponibilizado em site para download pelo cliente. Ex. Fat.</i>	1		N	

	<i>Agrupado, corporativos, etc.</i>				
9.7.5	<i>Possibilitar o refaturamento de faturas agrupadas com abertura da agrupadora pelo usuário. A partir da anulação de Nota Fiscal filha de Agrupado com documento de cobrança emitido, o sistema deverá refazer o documento de cobrança automaticamente, considerando a anulação.</i>	1		N	
9.7.6	<i>Possibilitar a criação de várias sequências agrupadoras para um mesmo cliente e por consequência, várias faturas agrupadoras para um mesmo cliente</i>	1		N	
9.7.7	<i>Possibilitar a alteração de datas de vencimento para as faturas agrupadoras independente do cliente, sequência ou quantidade de sequências inclusas.</i>	1		N	
9.7.8	<i>Garantir o envio do faturamento automático do faturamento agrupado e demonstrativos do Encontro de Contas aos clientes que a possuírem, sem necessidade de intervenção manual.</i>	1		N	
9.8- COSIP- Contribuição para Custeio da Iluminação Pública					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.8.1	<i>Possibilitar simular as alterações da COSIP fazendo alterações das tabelas de descontos por classes e faixas de consumo, do valor da UVC, dos valores fixos por classes e faixas de consumo, do percentual de cobrança sobre o importe e do valor máximo de cobrança, que podem impactar na arrecadação, de modo a subsidiarmos os municípios. Possibilitar consultas e relatórios.</i>	1		N	

9.8.2	<i>Possibilitar o cadastro para cobrança da COSIP de acordo com a Lei de cada Município, considerando classe e faixa de consumo, por tabela de descontos por classe e faixa de consumo e unidade de referencia UVC, por valor fixo por classe e faixa de consumo, ou ainda por percentual sobre o importe de consumo da uc com valor máximo de cobrança. Possibilitar a realização de encontro de contas dos valores arrecadados para quitação das faturas das unidades consumidoras de Iluminação Pública dos municípios. Possibilitar consultas e emissão de relatórios de controle.</i>	2		S	
9.9- Faturamento de Iluminação Pública					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.9.1	<i>Possibilitar o Faturamento mensal de Iluminação Pública com base nos registros apresentados pelo sistema de geoprocessamento da Copel. O Sistema deve permitir a integração do Sistema Billing com o sistema georreferenciado da Distribuidora e considerar os dados de faturamento cadastrados neste sistema.</i>	1		N	
9.9.2	<i>Possibilitar a criação de aplicativo no Billing de análise de consistência de faturamento de iluminação pública antes da liberação do faturamento mensal.</i>	2		S	
9.9.3	<i>Possibilitar identificar no Billing a utilização e atualização da carga do censo de iluminação pública do sistema de geoprocessamento (webgeo)</i>	1		N	
9.9.4	<i>Possibilitar a crítica de faturamento de iluminação pública a criação de “botão” de aceite de faturamento após o censo de iluminação pública. Enquanto não ocorrer o aceite dos dados georreferenciados provenientes do censo o faturamento deverá</i>	1		N	

	<i>ocorrer sem utilizar os dados do sistema georreferenciado</i>				
9.9.5	<i>Possibilitar simular, calcular e emitir o refaturamento retroativo de iluminação pública gerado nas Conferências de Carga de Iluminação Pública com os dados do sistema de geoprocessamento (webgeo) antes e após o aceite da Prefeitura.</i>	1		N	
9.9.6	<i>Possibilitar, com base no cadastro dos equipamentos nas UCs de ligações especiais sem medição, a consulta das descrições dos materiais e carga instalada e que o sistema efetue automaticamente o cálculo do consumo estimado a faturar com base na carga/características/quantidade dos equipamentos que serão cadastrados na UC, assim como as UCs da Classe 06 de consumo - IP. (UCs a Forfait)</i>	2		N	
9.9.7	<i>Possibilitar a geração de relatórios gerenciais a fim de subsidiar a gestão comercial e financeira do faturamento de UCs Faturadas a Forfait (Iluminação Pública, Condomínios, Semáforos, etc...), assim como o gerenciamento na forma de agendamento para emissão automática, parametrização de opções, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, arquivos eletrônicos (txt, pdf, html, entre outros), conforme a escolha do usuário.</i>	2		N	
9.9.8	<i>Possibilitar o cadastramento de lâmpadas no sistema a ser considerado para fins de carga de iluminação pública</i>	2		N	
9.9.9	<i>Possibilitar a inclusão no faturamento dos tempos considerados para iluminação pública por município, conforme legislação vigente.</i>	2		N	
9.9.10	<i>Possibilitar simular qualquer tipo de faturamento para comparativos entre as cargas de iluminação pública a serem implantadas.</i>	2		N	

9.9.11	<i>Possibilitar que o sistema faça a cobrança/devolução do consumo, com base na data que for atualizada a carga e calculada conforme determina a Resolução ANEEL 414/2010, possibilitando a diferenciação se trata-se de responsabilidade do cliente ou da Copel e aplicando as regras pertinentes estabelecidas pela normativa (correção monetária, parcelamento, tarifa, entre outras)</i>	1		N	
9.9.12	<i>Possibilitar que quando for realizada alteração no sistema de geoprocessamento, ser obrigatório um campo para justificativa da inclusão/alteração</i>	1		N	
9.9.13	<i>Possibilitar que , sempre que houver alguma alteração nas cargas do sistema de geoprocessamento, sinalize o faturamento, como um alerta,para que o faturamento dê o aceite para a atualização das cargas do faturamento.</i>	1		N	
9.10- Autorreligação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.10.1	<i>Por meio de aplicação específica, o sistema deverá rastrear UCs com suspeita de autorreligação, com base em diferenças verificadas de leitura entre a suspensão regular de fornecimento e leituras subsequentes realizadas na UC no processo de faturamento ou em serviços de campo.</i>	1		N	
9.10.2	<i>Evidenciadas diferenças de leitura o sistema deverá gerar novas suspensões por autorreligação, de forma automática, de acordo com parâmetros pré cadastrados, e também por meio de intervenção manual dos usuários.</i>	1		N	
9.10.3	<i>Dentre os critérios para priorização de emissão automática deverão constar valores dos débitos da UC, o tempo que a UC se encontra autorreligada, o tempo que a UC se encontra</i>	1		N	

	<i>suspensa, valor da diferença de leitura, dentre outros, todos parametrizáveis.</i>				
9.10.4	<i>Deverá estar disponível a geração de relatórios de UCs com provável autorreligação para análise operacional pelos usuários, com todas as informações necessárias: diferenças de leitura, origens das leituras, datas de suspensão, localidade, bairro, classe de consumo (residencial, comercial, etc.), dentre outros.</i>	1		N	
9.10.5	<i>Deverá haver filtros para geração manual do corte pelo usuário com base em diferenças de leitura, origens das leituras, datas de suspensão, localidade, bairro, classe de consumo (residencial, comercial, etc.), dentre outros.</i>	1		N	
9.10.6	<i>A geração de corte de autorreligação por diferença de leitura deverá ser parametrizável pelo usuário no contexto automático e de geração manual (itens 3 e 5). Exemplo: diferença entre leituras de corte e subsequentes acima de 1 kWh, 5 kWh, etc.</i>	1		N	
9.10.7	<i>O sistema deverá gerar os serviços de suspensão por autorreligação a partir de relatórios externos por meio de upload.</i>	1		N	
9.10.8	<i>Quando tratar-se de denúncia de autorreligação recebida por meio dos canais de atendimento, o sistema deverá estar preparado para gerar a suspensão por autorreligação a partir dessa informação, devendo haver um workflow para que haja uma análise prévia da área de gestão dos cortes. Uma vez autorizada a inspeção de corte por esta área, deverá ser gerado um serviço com código específico em campo para que a Agência/ executor tenham ciência de que se trata de denúncia e o corte seja realizado na rede ou no pingadouro da entrada de serviço.</i>	1		N	
9.10.9	<i>O sistema deverá permitir a retirada do equipamento de medição quando essa for a opção da área de gestão do corte, sinalizada por meio de código específico para a equipe de</i>	2		N	

	<i>campo.</i>				
9.10.10	<i>Havendo solicitações de desligamento ou de religação em andamento na UC, o sistema deve inibir a geração da inspeção de corte.</i>	2		N	
9.10.11	<i>Caso a inspeção de corte não seja realizada após determinado número de dias parametrizável pela empresa, deve ser automaticamente cancelada.</i>	1		N	
9.10.12	<i>Identificada religação à revelia na UC, sinalizada em serviços de campo, o sistema deverá efetuar a cobrança automática do custo administrativo de inspeção, conforme previsto no artigo 175 da Resolução Aneel 414/2010, e respectivos valores homologados em resoluções anuais de reajuste e revisão.</i>	1		N	
9.10.13	<i>Se a UC não for efetivamente suspensa pela religação à revelia, não deverá haver sinalização de autorreligação / cobrança do custo administrativo, como nos casos em que o serviço de nova suspensão não for realizado por falta de acesso.</i>	1		N	
9.10.14	<i>O custo administrativo de inspeção deverá ser lançado automaticamente em faturamentos futuros da UC, com prazo parametrizável em dias.</i>	1		N	
9.10.15	<i>Caso tenha havido troca de titularidade na UC após a suspensão de fornecimento regular, o lançamento do custo administrativo deverá ficar em situação aberta, sem lançamento na fatura, para que essas situações sejam analisadas pela área responsável por meio de aplicação específica para essa finalidade. Caso haja diferença de leitura absurda ou negativa, o lançamento do custo administrativo deverá ficar em situação aberta, sem lançamento na fatura, para que essas situações sejam analisadas pela área responsável por meio de aplicação específica para essa finalidade. Para atendimento deste requisito, o sistema deverá possuir aplicação que liste os casos neles indicados, com todas as informações pertinentes,</i>	1		N	

	<i>conforme o caso (data da troca de titularidade, leituras, datas das leituras, entre outros), devendo haver uma forma de cancelar o lançamento do custo administrativo em aberto dentro da própria aplicação, se essa for a decisão do usuário. A aplicação também deverá permitir acesso rápido ao cadastro da UC.</i>				
9.10.16	<i>Deve haver possibilidade de parametrização para que todos os custos administrativos por autorreligação sejam lançados em situação AB, caso seja de interesse dos usuários analisar previamente todos os custos administrativos antes do lançamento em fatura.</i>	1		N	
9.10.17	<i>Deve haver função que permita transferir a cobrança do custo administrativo para o cliente responsável pela UC anteriormente a uma troca de titularidade, para os casos em que a análise do usuário aponte que este foi o responsável pela autorreligação.</i>	1		N	
9.10.18	<i>Deve haver aplicação para lançamento manual do custo administrativo de inspeção, cujo valor deve ser carregado automaticamente de acordo com o tipo de ligação da UC (mono, bi, tri ou grupo A).</i>	1		N	
9.10.19	<i>Quando a suspensão regular for efetuada apenas com o desligamento do disjuntor, sem aplicação de lacres ou travas, e houver autorreligação, o custo administrativo a ser lançado será de 50% com relação ao valor integral, conforme previsto no artigo 175, §3º, da Res. Aneel 414/2010.</i>	1		N	
9.10.20	<i>Deve haver aplicação para consulta facilitada dos valores vigentes do custo administrativo de inspeção.</i>	3		N	
9.10.21	<i>Sinalizada a autorreligação, o sistema deverá exigir do executor em campo o registro da leitura, a situação da selagem na caixa de medição encontrada (rompida, inexistente, trava do medidor</i>	1		N	

	<i>removida) e a numeração do lacre que o executor instalar na UC na conclusão do serviço. Sem essas informações, o serviço não poderá ser concluído com indicativo de autorreligação.</i>				
9.10.22	<i>Sinalizada a autorreligação, o sistema deverá permitir ao executor anexar imagens no cadastro da OS, que ficarão disponíveis para consulta no cadastro da OS e da UC.</i>	2		N	
9.10.23	<i>Sinalizada a autorreligação em campo o sistema deverá emitir de forma eletrônica ou impressa, conforme opção do electricista em campo, o Termo de Ocorrência e Irregularidade ou o formulário próprio da distribuidora previsto no artigo 175, §1º, da Res. 414/2010, com todos os campos citados neste item da resolução além de outros definidos pela distribuidora, como situação dos lacres e forma de entrega do formulário ao cliente (devem existir modelos próprios para clientes do grupo A e do grupo B). O formulário eletrônico deverá ser enviado para o e-mail do cliente e uma via ficará salva no sistema para comprovação da irregularidade. O sistema deverá permitir a assinatura do cliente e dos inspetores diretamente no dispositivo móvel em campo, ficando as assinaturas gravadas tanto no formulário eletrônico como na impressão, quando aplicável.</i>	1		N	
9.11- Procedimento Irregular					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.11.1	<i>Disponibilizar aplicação de análise preditiva para detecção de unidades consumidoras com suspeita de fraude.</i>	0		N	

9.11.2	<i>Gerar de forma automática, quando aplicável, ou manual, fiscalizações para detecção de fraudes considerando situações como análise dos indícios de históricos de consumos das UCs (redução de consumo ou consumo zerado sem evidência de desocupação), análise de alterações do fator de carga, histórico de adulteração de medição na UC e de adulteração de medição relacionada ao cliente, denúncias de terceiros, realização de serviços nas UCs, inspeções de rotina, informações de leituristas, através da inclusão dos códigos de irregularidade na leitura. A geração das fiscalizações deve ser possível de forma individual ou em bloco, de acordo com filtros automáticos ou manuais.</i>	1		N	
9.11.3	<i>Possibilitar a parametrização e atribuição de códigos específicos de acordo com as características das fiscalizações. Exemplo: a partir de análise preditiva, a partir de denúncias, informação de medidor danificado, informação do electricista em campo, etc.</i>	2		N	
9.11.4	<i>A solução deverá estar preparada para gerir a fiscalização por meio de medição fiscal, para uma UC separadamente ou agrupando um conjunto de UCs, registrando todas as informações necessárias de leituras e equipamentos de medição. A partir dos dados da medição fiscal individual, comprovada a irregularidade, o sistema deverá efetuar os cálculos de faturamento complementar.</i>	2		N	
9.11.5	<i>Deverá haver parametrização para que as fiscalizações possam ser direcionadas a diferentes -área normal de serviços, área especializada em inspeções, área de medição, etc. de acordo com as características de cada unidade consumidora.</i>	3		N	
9.11.6	<i>Possibilitar a parametrização de bloqueio de serviços de movimentação de equipamento de medição se houver fiscalização em aberto para a UC. Dessa forma, ativado o parâmetro, o sistema não deverá permitir que seja gerada uma retirada de equipamento de medição se houver uma fiscalização</i>	2		N	

	<i>em andamento. E, uma vez gerada uma fiscalização, o sistema não deverá permitir o registro de uma retirada ou troca de equipamento enquanto a fiscalização não tiver sido executada.</i>				
9.11.7	<i>A aplicação referente à fiscalização deverá possibilitar o registro de todas as informações necessárias para o processo, dentre os quais: data da ocorrência, empregado que realizou o serviço, tipo da irregularidade encontrada, medidor encontrado no local, tempo de execução, deficiências técnicas encontradas, etc.</i>	3		N	
9.11.8	<i>O aplicativo móvel utilizado em campo deverá permitir e exigir o registro fotográfico da constatação.</i>	3		N	
9.11.9	<i>Possibilitar a anotação em campo da carga instalada na unidade consumidora. Essas informações deverão ser utilizadas pelo sistema para efetivação do cálculo dos valores a serem cobrados, quando aplicável.</i>	2		N	
9.11.10	<i>A partir da execução de uma fiscalização / inspeção em campo o sistema deverá emitir de forma eletrônica e impressa o Termo de Ocorrência e Irregularidade previsto no artigo 129 da Res. 414. O formulário eletrônico deverá ser enviado para o e-mail do cliente com entrega comprovada, com validade jurídica. O aplicativo móvel deverá estar preparado para coleta da assinatura do cliente e dos inspetores na tela. A imagem do TOI deverá ficar armazenada no processo de procedimento irregular.</i>	2		N	
9.11.11	<i>Controlar o prazo de 15 dias para envio do Termo de Ocorrência de Inspeção - TOI, para os casos em que o documento não possa ser entregue na data da inspeção.</i>	2		N	
9.11.12	<i>O aplicativo móvel deverá permitir abertura de serviços em campo, pelo próprio empregado.</i>	2		N	
9.11.13	<i>O aplicativo móvel deverá permitir integração com as aplicações já existentes.</i>	1		N	

9.11.14	<i>Permitir a suspensão de fornecimento por deficiência técnica, quando necessário, dentro do fluxo da SS de fiscalização.</i>	3		N	
9.11.15	<i>Uma vez detectado o procedimento irregular em campo, o sistema deverá gerar automaticamente bloqueio de troca de titularidade e outros serviços se necessário (podendo ser desbloqueada para determinados perfis ou chaves de acesso designadas para esse fim) e dar sequência automaticamente às próximas etapas do processo de procedimento irregular. Incluindo a tramitação que envolve outras áreas da empresa externa. Exemplo: encaminhamento do medidor para aferição.</i>	2		S	
9.11.16	<i>O processo de aferição do medidor e emissão do laudo de aferição deverá estar vinculado ao cálculo de revisão de faturamento de procedimento irregular, quando aplicável.</i>	3		S	
9.11.17	<i>Deverá ainda haver controle pelo sistema relativo à guarda do equipamento de medição aferido, abrangendo os prazos para a aferição e o tempo de permanência do equipamento de medição no laboratório.</i>	1		N	
9.11.18	<i>Disponer de um mecanismo para gerar para cada fraude uma identificação (processo ou case) e agrupar todas as ocorrências relativas a ela. O sistema deve englobar ações referentes a processos judiciais (existência do processo, informar audiências, registrar resultado da causa, etc.)</i>	3		N	
9.11.19	<i>Disponer de aplicação para simular e emitir o faturamento complementar (cálculo do PI). A aplicação deve estar adequada à legislação e também trazer informações necessárias para análise do caso. Exemplos: variações no consumo, trocas de titularidade, trocas de padrão, etc.</i>	3		S	
9.11.20	<i>Gerir os prazos limites para efetivação dos cálculos (atualmente 36 meses a partir da emissão do TOI, conforme resolução Aneel 414/2010, art. 133).</i>	3		N	

9.11.21	<i>Apurar com base nas informações da fiscalização e do histórico de faturamento da UC a data do início da irregularidade, a fim de determinar a aplicar o correto período de cobrança, conforme previsão do art. 132 da Res. Aneel 414/2010.</i>	1		N	
9.11.22	<i>Os cálculos deverão ser efetuados de acordo com o artigo 130 da Resolução Aneel 414/2010, conforme subitens a seguir: 1. sistema deverá dispor de recurso para aplicação de medição fiscalizadora, para geração de ordens de serviço de instalação e de retirada, armazenando as leituras da fiscalização e as leituras da unidade consumidora, efetuando o cálculo de revisão de faturamento com base nas leituras da medição fiscalizadora, quando utilizada. 2. O sistema deverá efetuar cálculo de revisão de procedimento irregular mediante aplicação de fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares. 3. O sistema deverá efetuar cálculo de revisão de procedimento irregular com a aplicação da média dos três maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade. 4. Determinação dos consumos de energia elétrica e das demandas de potências ativas e reativas excedentes, por meio da carga desviada, quando identificada, ou por meio da carga instalada, verificada no momento da constatação da irregularidade, aplicando-se para a classe residencial o tempo médio e a frequência de utilização de cada carga; e, para as demais classes, os fatores de carga e de demanda, obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares; ou 5. Utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedentes, dentre os ocorridos nos</i>	2		S	

	<i>três ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição. 6. Se o histórico de consumo ou demanda de potência ativa da UC variar, a cada 12 ciclos completos de faturamento, em valor igual ou inferior a 40% para a relação entre a soma dos quatro menores e a soma dos quatro maiores consumos de energia elétrica ativa nos 36 ciclos completos de faturamento anteriores à data do início da irregularidade, a utilização dos critérios dos itens 1 a 5 para recuperação da receita deve levar em consideração essa condição.</i>				
9.11.23	<i>Se houve troca de titularidade na UC durante o período de irregularidade, o sistema deverá levar em consideração esse fato para fins de cobrança dos valores atribuíveis a cada responsável, com a cobrança do custo administrativo junto ao responsável à época do início da irregularidade.</i>	2		N	
9.11.24	<i>Estar preparado para a emissão da fatura de cobrança, em nome do causador com ou sem vínculo com alguma unidade consumidora.</i>	2		N	
9.11.25	<i>Adotar como padrão a aplicação das tarifas vigentes na data da emissão da fatura de procedimento irregular para cobrança das diferenças. Porém, deverá ser flexível para a aplicação de tarifas vigentes nas datas do faturamento original ou em qualquer específica informada pelo usuário, para atendimento a decisões judiciais ou administrativas. O sistema também deverá ter flexibilidade para seleção de datas de vigências de alíquotas de tributos, sendo que por padrão deverá ser considerado a alíquota do ICMS do faturamento original, e para Pis/Pasep Cofins, a alíquota vigente quando da emissão da fatura de PI.</i>	2		N	

9.11.26	<i>O processo de cobrança de débitos de procedimento irregular deverá ser possível com a emissão da fatura de revisão de faturamento ou apenas com base no valor calculado do débito, antes da emissão da fatura, de forma que seja emitida apenas no momento em que o cliente solicite a fatura para pagamento. Por exemplo, emitir fatura acima de R\$ 20.000,00 apenas no momento em que o cliente for efetuar o pagamento ou o parcelamento.</i>	2		N	
9.11.27	<i>Permitir a gestão do corte por procedimento irregular para os casos de fatura de revisão de procedimento irregular emitida, com tipo de serviço de corte específico (de forma independente da gestão do corte de faturas normais), com área de workflow a ser definida pela empresa, de acordo com os critérios de suspensão por inadimplência previstos na Res. Aneel 414/2010.</i>	2		N	
9.11.28	<i>Permitir a gestão do corte por procedimento irregular para os casos de débito de procedimento irregular calculado, porém sem fatura emitida, com tipo de serviço de corte específico, com área de workflow a ser definida pela empresa, de acordo com os critérios de suspensão por inadimplência previstos na Res. Aneel 414/2010.</i>	2		N	
9.11.29	<i>A aplicação para gestão e cobrança dos procedimentos irregulares deverá possibilitar o registro de todas as informações necessárias para o processo de cobrança, dentre os quais: quem efetuou a revisão dos valores, data que a revisão dos valores foi efetuada, alínea utilizada, critério de cobrança, período de cobrança, observações, etc.</i>	3		N	
9.11.30	<i>Efetivar a cobrança do equipamento de medição danificado automaticamente, quando aplicável, bem como do custo administrativo de inspeção, conforme definido na resolução Aneel 414/2010. Se não houver recuperação de consumo, o sistema deverá possibilitar a cobrança apenas do medidor, sem</i>	2		N	

	<i>custo administrativo.</i>				
9.11.31	<i>Gerar para envio ao cliente planilha descritiva detalhada com todos os valores faturados e revistos relativos à revisão de procedimento irregular.</i>	3		S	
9.11.32	<i>A solução deverá estar preparada para a emissão de cartas e notificações extrajudiciais, por Correios e por e-mail, para o processo de cobrança. O sistema também deverá gerar relatórios dessas ações. O sistema deverá dispor de função para o cadastro de modelos padrão de resposta a serem enviados automaticamente para comunicação de débito, notificações extrajudiciais e resposta a reclamações. O usuário poderá optar em utilizar o modelo padrão ou editar os documentos com informações específicas.</i>	2		N	
9.11.33	<i>Os envios por e-mail (TOI, comunicação de débito, respostas a reclamações, notificações extrajudiciais) deverão ter entrega comprovada com validade jurídica.</i>	2		N	
9.11.34	<i>Qualquer contato feito pelo cliente para negociação do débito, solicitação de informação, ou reclamação/contestação da cobrança deve ficar registrada no sistema e tramitar para a área responsável. Deve haver uma identificação (código, por exemplo) para os principais tipos de solicitações.</i>	2		N	
9.11.35	<i>Permitir a qualquer tempo a reabertura do cálculo de procedimento irregular, cancelando, se necessário, a fatura de procedimento irregular anteriormente emitida.</i>	3		N	
9.11.36	<i>O sistema de gestão de procedimento irregular deverá permitir a consulta aos processos por qualquer área habilitada da empresa, como a área de Atendimento, por exemplo.</i>	2		N	
9.11.37	<i>Permitir que sejam anexados em qualquer fase do processo todos os documentos pertinentes (cartas, notificações,</i>	3		N	

	<i>comprovantes de entrega, boletim de ocorrência, fotos, formulários, etc.).</i>				
9.11.38	<i>Apresentar mensagem no cadastro do cliente de que possui processo de cobrança de procedimento irregular. Essa mensagem deverá ser excluída automaticamente com o pagamento ou prescrição do débito ou cancelamento da cobrança.</i>	2		N	
9.11.39	<i>Possuir workflow de trâmite para autorização de cancelamento da cobrança ou revisão de cobrança.</i>	2		N	
9.11.40	<i>Controlar os prazos para abertura de reclamação de procedimento irregular, bem como os prazos de resposta.</i>	3		S	
9.11.41	<i>Disponer de recurso para gestão de reclamações registradas junto à Ouvidoria da empresa e à Aneel e ações judiciais.</i>	3		N	
9.11.42	<i>Permitir controlar prazos de trâmites interno do processo, inclusive entre áreas diferentes.</i>	3		N	
9.11.43	<i>Deverá haver controle de prazo para prescrição das cobranças de procedimento irregular.</i>	3		S	
9.11.44	<i>A solução deverá estar preparada para a criação automática de tarefas (associar responsabilidade a determinado empregado) relacionadas à fiscalização que necessitam de análise por empregados, como distribuição de cálculo e distribuição de reclamações, ou das listas de tarefas, trazendo as pendências por data. Deverá permitir a distribuição de tarefa e a gestão destas tarefas.</i>	1		N	
9.11.45	<i>Possibilitar a extração de relatório para cada etapa do processo de recuperação de valores por procedimento irregular. Exemplos: Quantidade de processos aguardando cliente receber a comunicação, quantidade de processos a serem calculados, quantidade de processo a serem cortados, quantidade de processos com reclamação. A aplicação precisa permitir filtros por etapa, por sinalização de tarefas abertas ou</i>	2		N	

	<i>concluídas, por responsável, etc.</i>				
9.11.46	<i>A solução deverá estar preparada para geração de relatórios gerenciais. Totalizações por vários tipos de valores (em R\$, kWh ou contagem de tarefas), por diferentes tipos de períodos, processos pagos, prescritos, etc. Possibilidade de filtros, exemplo, região.</i>	2		N	
9.12 – Alteração De Vencimento					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.12.1	<i>Permitir a qualquer tempo o cadastro de nova data fixa de vencimento da fatura a pedido do consumidor. Deverá ser possível, por parâmetro, restringir os dias possíveis para escolha pelo cliente por grupo de tensão (por exemplo, grupo B, dias 1 a 28, e grupo A, 1 a 25). Deverá ser possível, por parâmetro, restringir a quantidade de alterações em determinado período (por exemplo, permitir apenas uma alteração a cada 12 meses).</i>	3		N	
9.12.2	<i>Nos pedidos de ligação e trocas de titularidade, a solução deverá solicitar ao atendente cadastrar data fixa de vencimento da fatura, caso seja de interesse do consumidor. Deverá haver parâmetro que, quando ativado, torne obrigatório ao cliente informar a data certa para cadastro.</i>	2		N	
9.12.3	<i>Deverá haver parâmetro que, quando ativado, faça com que a solicitação alteração de vencimento / data fixa do grupo A tramite para análise e efetivação por determinada área interna.</i>	2		N	

9.12.4	<i>Deverá ser possível a alteração de data fixa de vencimento de forma massiva, para determinado roteiro de leitura, localidade ou outro tipo de agrupamento de consumidores.</i>	1		N	
9.12.5	<i>Deverá haver campo para a inserção da justificativa da alteração de data fixa de vencimento e funcionalidade para anexar documentos, inclusive para a situação de cadastro massivo (roteiro de leitura, localidade ou outro tipo de agrupamento de consumidores).</i>	1		N	
9.12.6	<i>No cadastro da solicitação o sistema deverá informar a partir de qual mês/data passará a valer a alteração.</i>	3		N	
9.12.7	<i>Na alteração da data fixa de vencimento, o sistema deverá respeitar os prazos mínimos entre apresentação e vencimento definidos pela Aneel. Caso a data escolhida seja menor do que esses prazos, o primeiro vencimento deve ser postergado automaticamente para a data fixa no mês seguinte. O sistema deverá respeitar também os demais prazos do cronograma, como duração mínima e máxima do mês de faturamento e prazos para reaviso e corte, considerando o vencimento escolhido pelo cliente e os prazos e critérios definidos pela Aneel.</i>	2		S	
9.12.8	<i>Manter histórico em aplicação específica de todas as alterações de data fixa de vencimento cadastrada na unidade consumidora, com possibilidade de consulta a justificativas e anexos.</i>	3		N	
9.12.9	<i>Permitir a consulta fácil da data natural de vencimento da unidade consumidora, de acordo com o cronograma de faturamento.</i>	1		N	
9.12.10	<i>Gerar relatórios dos clientes com alteração de data fixa de vencimento cadastrada, com possibilidade de aplicação de filtros por região, localidade, agência e grupo de tensão.</i>	1		N	
9.12.11	<i>A alteração de data fixa deverá estar disponível para solicitação nos canais virtuais de atendimento - agência virtual, aplicativos</i>	1		N	

	<i>móveis e outros canais (deverá ter métodos de integração).</i>				
9.12.12	<i>Permitir a alteração de vencimento de faturas já emitidas ou em processo de faturamento, para situações em que essa ação seja necessária, como nos casos de atraso na apresentação ou solicitações justificadas de clientes. O sistema deverá permitir a alteração de vencimento em bloco, como, por exemplo, para todo um roteiro de leitura, localidade ou outros tipos de agrupamento de unidades consumidoras.</i>	2		N	
9.12.13	<i>As alterações de vencimento de faturas já emitidas solicitadas por clientes devem tramitar via workflow para aprovação por usuários/áreas definidos pela empresa.</i>	2		N	
9.12.14	<i>Mesmo com a data de vencimento de fatura já emitida alterada, deve ser possível o pagamento pela fatura originalmente enviada ao cliente.</i>	3		N	
9.12.15	<i>Para a alteração de vencimento de fatura já emitida ou em processo de faturamento, de forma individual ou massiva, deverá haver uma lista de motivos parametrizáveis, a fim de que seja indicado para cada alteração o motivo correspondente no momento da alteração. Deverá ainda ser obrigatório o preenchimento manual de informações adicionais sobre o motivo da prorrogação de vencimento. Deverá haver o registro de motivo, data, hora, responsável, dentre outros dados, e possibilidade de inclusão de anexos. Essas informações e anexos devem estar disponíveis para consulta.</i>	2		N	
9.12.16	<i>Deverá haver parâmetros, vinculados a perfis específicos de acesso, que definam, conforme critérios da empresa, prazos máximos para antecipação/postergação/prorrogação de vencimento, considerando a data de emissão da fatura original e a data da alteração. Exemplos: não permitir alterar para um período superior a 30 dias, considerando a data de vencimento original ou a data atual, da alteração, ou não</i>	1		N	

	<i>permitir alterar para um período superior a 60 dias do vencimento original da fatura.</i>				
9.12.17	<i>Possibilitar a aplicação de acréscimos (multa, juros e atualizações monetárias), conforme parâmetros definidos, para solicitações de postergação/prorrogação de vencimento, permitindo ao responsável optar pela aplicação ou não de tais acréscimos, no momento da efetivação, de acordo com regras definidas pela empresa.</i>	1		N	
9.12.18	<i>Possibilitar a emissão de relatórios de todas as postergações de vencimento de faturas já emitidas ou em processo de faturamento, com possibilidade de aplicação de filtros por intervalos de datas, localidade, região, agência, etc. , devendo listar os valores, datas originais e alteradas, acréscimos quando aplicados, responsável, motivo da alteração, dentre outros.</i>	1		N	
9.13 – Atendimento Emergencial Ao Consumidor					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.13.1	<i>Disponer de recurso que permita apresentação de orçamento em campo para o faturamento de valores relativos à execução de serviços e fornecimento de materiais necessários para atendimento técnico que não seja de responsabilidade da empresa (atendimento após o ponto de entrega) para o restabelecimento do fornecimento de energia na UC. O orçamento deverá estar disponível para emissão e assinatura do cliente no aplicativo móvel em campo, gerando um arquivo que deve ser automaticamente enviado para o e-mail do cliente, com opção de impressão local. O envio do e-mail deverá ter</i>	1		N	

	<i>entrega comprovada com validade jurídica.</i>				
9.13.2	<i>Com a execução do serviço e fornecimento dos materiais, os respectivos valores deverão ser inclusos, preferencialmente, no faturamento normal da UC ou em documento de cobrança em separado, com a aplicação dos tributos aplicáveis sobre os materiais e serviços de acordo com as legislações aplicáveis.</i>	1		N	
9.13.3	<i>Deverá ser possível emitir solicitações de serviço específicas para a finalidade de prestação de serviços em instalações internas da unidade consumidora, de caráter emergencial e não emergencial, que deverão estar vinculadas, subsequentemente ao processo de faturamento dos valores dos serviços e materiais aplicados. Deverá haver solicitações de serviço e fluxos de cobrança específicos para o caso de disjuntores danificados.</i>	2		N	
9.13.4	<i>No caso de defeitos internos com mão de obra e material aplicados pelo cliente, deverá haver fluxo de serviço que permita a empresa desligar temporariamente e religar a UC após as adequações necessárias.</i>	2		N	
9.13.5	<i>Deverá haver controle do prazo de garantia dos materiais fornecidos e serviços prestados. No caso de materiais e serviços na garantia que não possam ser repostos pela Copel (por indisponibilidade do material, por exemplo) o sistema deverá permitir a operação de crédito no faturamento dos valores pagos pelo cliente, com atualização monetária.</i>	1		N	

9.13.6	<i>Todos os serviços prestados e materiais, com seus respectivos valores, deverão estar disponíveis no sistema de forma integrada ao dispositivo móvel do electricista em campo, de forma que possa ser apresentado orçamento ao cliente mediante seleção dos materiais e serviços, que posteriormente deverão ser faturados automaticamente na UC no caso de aprovação do orçamento com execução do serviço e fornecimento de materiais. Todos os valores deverão estar disponíveis para consulta também das áreas de Atendimento, de forma a permitir a informação de valores preliminares aos clientes.</i>	1		N	
9.13.7	<i>Os valores a serem aplicados pelo sistema deverão abranger os valores dos materiais, taxas de atendimento emergencial, que poderão variar de acordo com o grupo de tensão da unidade consumidora, e valores de mão de obra, que poderão variar em faixas de valores de acordo com o tempo despendido no serviço (por exemplo, até 10 minutos, até 20 minutos, até 30 minutos, etc.).</i>	1		N	
9.13.8	<i>No caso de atendimento em que se aplica mão de obra e material do cliente, de forma programada, não emergencial, devem ser aplicados os valores dos serviços de desligamento e religação programados previstos no artigo 102 da Resolução Aneel 414/2010.</i>	1		N	
9.13.9	<i>Disponer de aplicação para reajuste dos valores de mão de obra e taxa de atendimento emergencial com base em índice obtido pelo custo do homem-hora de determinado período ou pela aplicação de outros índices a critério da Copel.</i>	1		N	
9.13.10	<i>Para atualização da lista e dos valores dos materiais e serviços o sistema deverá permitir a integração com outros sistemas da Copel que contenham o cadastro de tais informações.</i>	1		N	

9.13.11	<i>Dispor de relatórios para a gestão do processo de cobrança do atendimento emergencial ao consumidor, abrangendo os valores cobrados de materiais e serviços por unidade consumidora, materiais aplicados, localidade, situação do débito, unidade consumidora, cliente, entre outros dados.</i>	1		N	
9.14 – Danos Causados Por Terceiros					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.14.1	<i>O sistema deverá dispor de aplicação para registro, tramitação interna, elaboração de orçamento, cobrança, emissão de cartas, emissão de relatórios e gestão de todas as ocorrências de danos causados aos bens da empresa por terceiros (abalroamento de postes, rompimento de cabos, acidentes com podas ou erradicações de vegetação, dentre outros danos).</i>	1		N	
9.14.2	<i>A aplicação citada no item anterior deverá estar disponível para registro em campo em dispositivos móveis pelos eletricitistas no momento do atendimento das ocorrências de danos causados por terceiros.</i>	1		N	
9.14.3	<i>Identificada a ocorrência de danos por terceiros em campo o sistema móvel deverá emitir de forma eletrônica ou impressa, conforme opção do eletricista em campo, o RLD – Relatório de Danos Causados com todos os campos definidos pela empresa, como data, hora e local da ocorrência, identificação do serviço, cidade, estado, agência, endereço, tipo da ocorrência, placa do veículo (quando aplicável), descrição da ocorrência, dados do causador e das testemunhas (nome, CPF, telefone, endereço pessoal, e-mail), campo descritivo declarando que o causador assume a responsabilidade pelo dano, campo descritivo em que a testemunha informa ter presenciado o atendimento da</i>	1		N	

	<i>ocorrência, campos para assinaturas do causador e testemunha, registros dos eletricitas que atenderam a ocorrência, campo para assinatura dos eletricitas, dentre outros campos. O formulário eletrônico deverá ser enviado para o e-mail do cliente e uma via ficará salva no sistema para comprovação da irregularidade. O sistema deverá permitir a assinatura do causador, testemunhas e eletricitas diretamente no dispositivo móvel em campo, ficando as assinaturas gravadas tanto no formulário eletrônico como na impressão, quando aplicável. A aplicação do dispositivo móvel deverá ainda exigir e armazenar registros fotográficos do acidente, veículo, placa, altura do veículo, altura dos cabos atingidos, materiais danificados, documentos pessoais do causador e testemunha, boletim de ocorrência, dentre outros.</i>				
9.14.4	<i>A aplicação para gestão e cobrança dos danos causados deverá possibilitar o registro de todas as informações necessárias para o processo de cobrança, dentre os quais: situação da tramitação, responsável pelo cadastro, data/hora do cadastro, data/hora do serviço, agência, endereço da ocorrência, município, identificação da localização técnica do equipamento (ponto significativo), número de identificação do serviço, eletricitas responsáveis, natureza do dano (abalroamento de poste, abalroamento de cabos, poda de árvores, corte de árvores, outros), empresa responsável pelos cabos de telefonia (quando aplicável), altura do veículo (quando aplicável), altura dos cabos atingidos (quando aplicável) descrição da ocorrência, boletim de ocorrência, número da ocorrência de atendimento emergencial, informações do veículo (placa, cor, marca/modelo, município de emplacamento, UF de emplacamento, data de aquisição, Renavam), identificação do causador do acidente (nome, CPF, telefone, endereço pessoal, e-mail), identificação das testemunhas do acidente (nome, CPF,</i>	1		N	

	<i>telefone, endereço pessoal, e-mail), dados de seguro (nome da seguradora, apólice, etc.), materiais danificados e substituídos, dados de orçamento abrangendo materiais, mão de obra e transporte.</i>				
9.14.5	<i>Para identificação do veículo causador, o sistema deverá permitir integração com site externo conveniado para a obtenção dos dados a partir da informação da placa do veículo identificada em campo.</i>	1		N	
9.14.6	<i>Caso não seja possível o preenchimento em campo, deverá ser possível o preenchimento do relatório de danos causados posteriormente diretamente no sistema, pelas áreas internas.</i>	1		N	
9.14.7	<i>O registro do dano causado no aplicativo em campo deverá tramitar para as áreas internas de Serviços e/ou de Manutenção, conforme o caso, para elaboração dos orçamentos dos valores a serem cobrados.</i>	2		N	
9.14.8	<i>Dispor de função que permita a realização de orçamentos de custos de materiais, mão de obra e de transporte. Esses valores deverão ser calculados pelo sistema a partir de aplicações específicas que contemplem tabelas de preços de materiais, valores praticados de mão de obra por tipo de serviço e custo de homem-hora, e custos de transporte com base em critérios como tipo de veículo utilizado, custo de manutenção de veículo e valor médio de quilômetro rodado.</i>	1		N	
9.14.9	<i>Após a elaboração dos orçamentos, o processo deverá tramitar para atuação da área de Cobrança.</i>	2		N	
9.14.10	<i>Deverá haver possibilidade de devolução do processo às áreas predecessoras para complementação de informações.</i>	2		N	
9.14.11	<i>O sistema de gestão de danos causados deverá permitir a consulta aos processos por qualquer área habilitada da empresa, como a área de Atendimento, por exemplo, mediante</i>	1		N	

	<i>pesquisa por quais quaisquer dados do processo, como CPF do causador, endereço da ocorrência, data da ocorrência, placa do veículo, etc.</i>				
9.14.12	<i>A solução deverá estar preparada para a emissão de cartas e notificações extrajudiciais, por Correios e por e-mail, para o processo de cobrança.</i>	1		N	
9.14.13	<i>A solução deverá estar preparada para a emissão da fatura de cobrança, em nome do causador com ou sem vínculo com alguma unidade consumidora. Quando vinculada a uma unidade consumidora, deverá haver opção de inserir o valor do débito no faturamento regular mensal da UC, quando o cliente autorizar essa forma de cobrança, por meio de termo de autorização específico, que deverá ficar anexado no processo de cobrança no sistema.</i>	1		N	
9.14.14	<i>Qualquer contato feito pelo cliente para negociação do débito, solicitação de informação, ou reclamação/contestação da cobrança deve ficar registrada no sistema e tramitar para a área responsável pela cobrança ou áreas técnicas.</i>	3		N	
9.14.15	<i>Possuir função que permita que uma pessoa assuma a responsabilidade como causadora de um dano inicialmente cadastrado em nome de outra pessoa, emitindo para tanto um formulário de assunção específico, devendo ficar registrada no sistema toda essa tramitação.</i>	1		N	
9.14.16	<i>Permitir quem sejam anexados em qualquer fase do processo todos os documentos pertinentes (cartas, notificações, comprovantes de entrega, boletim de ocorrência, fotos, formulários, etc.).</i>	3		N	
9.14.17	<i>Apresentar mensagem no cadastro do cliente de que possui processo de cobrança de danos causados, quando a área de cobrança sinalizar essa necessidade. Essa mensagem deverá ser excluída automaticamente com o pagamento ou</i>	2		N	

	<i>parcelamento do débito.</i>				
9.14.18	<i>Possuir workflow de trâmite para autorização gerencial de cancelamento da cobrança, para os casos de cobranças infrutíferas. O trâmite deverá ser parametrizado por limites de valores por nível gerencial. Exemplo: até valor x – gerente de divisão; até valor y – gerente de departamento.</i>	2		N	
9.14.19	<i>Controlar os prazos para manifestação do causador ou pagamento dos débitos.</i>	2		N	
9.14.20	<i>Permitir controlar prazos de trâmites interno do processo entre as áreas envolvidas.</i>	2		N	
9.14.21	<i>Permitir o bloqueio da suspensão de fornecimento para os documentos de cobrança de danos causados que venham a ser lançados na unidade consumidora.</i>	1		N	
9.14.22	<i>Para os documentos apresentados por e- mail como cartas, notificações e faturas, o sistema deverá dispor de comprovação de entrega com validade jurídica.</i>	1		N	
9.14.23	<i>Deverá haver controle de prazo para prescrição das cobranças de danos causados.</i>	2		N	

9.14.24	<p><i>Dispor de aplicação específica para a cobrança de extravio de equipamentos de medição, inclusive equipamentos auxiliares como chaves de aferição, TCs, TPs e telemedição. O sistema deverá dispor de notificação eletrônica para envio por e-mail ou impressão para entrega comprovada ao cliente, com validade jurídica, com a informação sobre o extravio e responsabilidade pelo equipamento. Deverá ser possível coletar assinatura do cliente no próprio dispositivo móvel. Se após determinado prazo não houver contestação por parte do cliente, deverá ser lançado automaticamente na UC o valor da cobrança do custo do equipamento, a partir de tabela de custos dos medidores que deverá estar pré-cadastrada em aplicação específica do sistema. Caso o cliente conteste a cobrança dentro de determinado prazo, apresentando boletim de ocorrência à empresa ou o medidor reapareça, a cobrança, lançada ou não, deverá ser automaticamente cancelada. Com a efetivação da cobrança ou com a apresentação do B.O. pelo cliente, com o registro do B.O. pela própria empresa (nos casos em que não seja aplicável a cobrança junto ao cliente), o equipamento de medição deverá sofrer a devida baixa contábil. Este processo deverá ser iniciado a partir da execução de qualquer serviço de campo em que se constate o extravio do equipamento. Deverá haver possibilidade de inibição do processo de cobrança em situações específicas, como nos casos em que o extravio ocorreu em período em que a UC estava desligada ou antes de uma troca de titularidade. O aplicativo móvel deverá permitir e exigir o registro fotográfico da constatação do extravio e da notificação apresentada ao cliente, caso seja feita por documento pré- impresso.</i></p>	1		N	
9. 15- Perdas Comerciais					

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.15.1	<i>Permitir o controle de UCs desligadas com equipamento de medição instalado, fornecendo relatório de acompanhamento por períodos – até 120 dias, 120 dias a um ano, um a dois anos, dois anos a cinco anos, mais de cinco anos – considerando a abrangência geral, por região, por departamento, por agência, por município e por localidade.</i>	1		N	
9.15.2	<i>Permitir o controle de UCs ligadas sem equipamento de medição instalado, permitindo estratificação por número de dias, considerando a abrangência geral, por região, por departamento, por agência, por município e por localidade.</i>	1		N	
9.16 - Medição Centralizada					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.16.1	<i>Possibilitar a integração do SMC- Sistema de Medição Centralizada/Software de gerenciamento com o sistema comercial, permitindo que remotamente, sejam realizados coleta de leitura, suspensão, desligamento, religação e outros serviços possíveis, com os devidos registros contendo identificação da fatura reemitida, mês de referência, forma, data e hora do envio, canal, dentre outros dados pertinentes e flexíveis aos interesses da COPEL.</i>	1		N	
9.16.2	<i>Permitir que os dados coletados, arquivos de leituras, integrem e acompanhem todo o processo regular de faturamento, atendendo o calendário de leitura estabelecido.</i>	1		N	

9.16.3	<i>Manter cadastro associando a unidade consumidora, equipamentos de medição e o correspondente sistema de medição centralizada/setorial, com ou sem telemedição, concentradores primários e secundários (CS), etc. Deve ser possível a identificação das unidades consumidoras e os correspondentes equipamentos de medição em todas as pontas dos concentradores secundários. Na instalação, substituição ou retirada de qualquer dos equipamentos de medição, estas posições devem ser atualizadas.</i>	1		N	
9.17- ÍNDICES DIC, FIC, DMIC					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.17.1	<i>Possibilitar identificação e inclusão de dados dos indicadores de qualidade DIC, FIC DMIC e DICRI (mensais, trimestrais e anual) realizados e EUSD médio do mês para consideração nos cálculos de faturamento e sua respectiva demonstração na fatura. Isso para todos os níveis de tensão, incluindo a tensão contratada e os limites de tolerância.</i>	1		N	
9.17.2	<i>Possibilitar a integração e/ou importação de tabelas de sistemas externos de indicadores DIC FIC DMIC e DICRI, tanto para dados realizados quanto para limites.(mensais, trimestrais e anual)</i>	1		N	
9.17.3	<i>Fazer cálculo de compensações oriundas de violações de limite de indicadores DIC FIC DMIC e DICRI (mensal, trimestral e anual) conforme PRODIST Módulo 8 da ANEEL</i>	1		N	
9.17.4	<i>Possibilitar lançamento de compensações de DIC FIC DMIC DICRI em fatura conforme PRODIST Módulo 8 da ANEEL</i>	1		N	
9.17.5	<i>Possibilitar gerenciamento do processo como por exemplo, memorial de cálculo e extração de relatórios do processo</i>	1		N	

9.17.6	Fornecer os índices DIC, FIC e DMIC das unidades consumidoras atendidas pela Copel para publicação na fatura do consumidor	1		N	
9.17.7	Ter uma tabela interna com os limites individuais de DIC FIC DMIC DICRI sem necessidade de carga anual conforme PRODIST MODULO 8	1		N	
9.17.8	Fornecer arquivos .XML pré-formatados pela ANEEL de compensações DIC FIC DMIC DICRI mensais, trimestrais e anuais	1		N	
9.18 Faturamento Grupo A					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.18.1	Realizar cálculo sem a efetiva cobrança do excedente reativo durante o período de ajustes dos excedentes de consumo e demanda reativos, informando os valores dos faturamentos que seriam efetivados, bem como a isenção automática para consumidoras do grupo B.	2		N	
9.18.2	Possibilitar o faturamento único de vários pontos de medição para inclusão em uma única Nota Fiscal/documento de cobrança separado por nível de tensão, podendo desdobrar a Nota Fiscal em USD e Energia. Gerar o demonstrativo contemplando o faturamento total do contrato (suprimento. USD). A fim de atender a clientes concessionárias/suprimento, PCHs, PCTs, Grandes Clientes, livres, dentre outros.	1		N	
9.18.3	Possibilitar a emissão de faturamento parcelado, de forma automática, conforme previsto em normativas. Exemplo: clientes concessionárias/suprimento.	2		N	

9.18.4	<i>Prover funcionalidades para análise automática dos dados de faturamento, utilizando-se de média, desvio padrão, comparativo com unidades de mesma atividade e nível de tensão, analisando sazonalidade de consumo, tendências, análise de dados técnicos (tensão, corrente, etc), validando por produto. Possibilitar parametrização.</i>	2		S	
9.18.5	<i>Possibilitar o comparativo entre as grandezas medidas pelo totalizador do medidor e por sua memória de massa, possibilitando uma faixa de tolerância em percentual a ser definida pela distribuidora. Exemplo: Totalizador atual - Totalizador anterior = Somatório da MM para o período de faturamento. No caso de a diferença fora da faixa de tolerância (5% por exemplo) a uc deve ser bloqueada para análise na crítica do faturamento.</i>	2		N	
9.18.6	<i>Possibilitar análise e arquivo de 21 canais de leitura por medidor. (Energia Ativa, Reversa, Tensão, Corrente, etc)</i>	1		N	
9.18.7	<i>Prover funcionalidades para realizar o faturamento e o refaturamento (substituições, cancelamentos, anulações, complementações e devolução de valores) de notas fiscais e de documentos de cobrança, funcionalidades estas que devem ser disponibilizadas tanto na opção de faturamento em lote ou individualmente. Deve-se permitir o faturamento e refaturamento da venda de energia (ao consumidor final, consumidores livres ou para outras concessionárias), do uso do sistema elétrico de distribuição, do uso do sistema elétrico de transmissão, de parcelamentos, de cobranças em geral e de serviços correlatos, obedecendo todas as exigências do poder concedente, da legislação federal, estadual e municipal, cláusulas contratuais, tarifas, preços, encargos, tributos e formas de cálculo das diversas classificações de consumidores existentes em cada um dos tipos de faturamento relacionados à função consumidores ou para clientes em geral. Estas funcionalidades de faturamento</i>	2		N	

	<i>e refaturamento devem estar disponíveis também apenas para simulação, sem nenhum efeito de atualização real.</i>				
9.18.8	<i>Possibilitar a correção de Faturamentos em blocos: permitir o refaturamento de roteiros, classes, município, por data de leitura, data de processamento, por tipologia, etc., considerando a situação da Nota Fiscal pendente ou quitada, produzindo um crédito ou débito para o cliente para devolução em espécie ou no próximo faturamento. Atende problemas de legislação, aplicação retroativa, alterações indevidas no sistema.</i>	1		N	
9.18.9	<i>Possibilitar a atualização de dados de leitura e grandezas para o próximo faturamento, nos casos de refaturamentos, substituição de equipamentos de medição, alteração de carga instalada, alterações de contratos, inclusive período sem medição.</i>	2		N	
9.18.10	<i>Disponibilizar um dashboard com a situação de faturamento de UCs, Roteiros ou tipo de faturamento, demonstrando a situação da leitura e faturamento.</i>	2		S	
9.18.11	<i>Disponibilizar de forma online a possibilidade de relatório e/ou dashboard de leituras faltantes.</i>	1		N	
9.18.12	<i>Possibilitar a integração entre a disponibilidade de leitura remota do Grupo A e a geração/cancelamento de ordem de serviço para verificação em campo. Na situação em que constatou-se ausência da leitura, o sistema comercial deverá gerar automaticamente o serviços de recuperação em campo.</i>	1		N	
9.18.13	<i>Possibilitar a cobrança automática de Alimentador Reserva.</i>	1		N	
9.18.14	<i>Possibilitar a postergação automática de vencimento, quando de um atraso na emissão da fatura, cumprindo o disposto no Art 124 - ReN 414.</i>	2		N	
9.18.15	<i>Possibilitar faturamento de UCs/pontos de medição, onde possuem mais de um medidor, possibilitando soma, subtração, compensação de perdas, etc.</i>	2		N	

9.18.16	<i>Possibilitar o cadastramento e a manutenção de contrato de venda de energia para outras concessionárias - tarifa de suprimento.</i>	1		N	
9.18.17	<i>Deve manter histórico de período de testes de demanda contratada e ajustes dos reativos excedentes para todos os consumidores do grupo A e B e livres com possibilidade de emissão de relatório. O período de testes deverá ser parametrizável.</i>	2		N	
9.18.18	<i>Possibilitar a coleta de leitura dos contratos de Uso, por ponto de medição sendo estas armazenadas em uma única UC, contemplando as regras definidas para ultrapassagem com percentuais diferenciados e com possibilidade de entrada manual de dados ou via Sistema de Tele medição. Considerar que o cadastro do medidor possua condições de leitura de contratos de uso para geradores que possuem medidores de 4 (quatro) quadrantes, cujas leituras devem ser feitas em separado (entrada e saída). Exemplo: Micro geração, geradores e medição de fronteira.</i>	1		N	
9.18.19	<i>Possibilitar a cobrança automática de Repercussão Financeira, quando do atraso da migração da unidade consumidora ao ACL.</i>	1		N	
9.18.20	<i>Disponibilizar um ajuste automático referente a perdas de transformação, quando da troca de Equipamentos de Medição.</i>	2		N	
9.18.21	<i>Possibilitar a transição entre os tipos de faturamento (CATIVO, Micro/Mini Geração, LIVRE, etc) sem necessidade de ajustes manuais em especificações e/ou vínculo de medidor virtual.</i>	1		N	
9.18.22	<i>Possibilitar o cadastro massivo de desconto de cliente livre, bem como o ajuste massivo das faturas.</i>	1		N	
9.18.23	<i>Demonstrar na agência virtual de forma completa, a metodologia e cálculos utilizados para o valor da Compensação de Micro Geração. Criar possibilidade de integração deste cálculo com outros sistemas utilizados pela contratante.</i>	1		N	

9.18.24	<i>Possibilitar faturamento, de UCs e/ou ponto de medição (Carga, Carga e Geração, Micro Geração, etc) com arquivos públicos, XML e/ou SCDE do medidor principal ou retaguarda, quando necessário utilizando-se de dados com compensação de perdas programadas no medidor.</i>	1		N	
9.18.25	<i>Possibilitar a integralização dos dados de medição independente se houve troca de medidor no período, permitindo a divulgação desses dados em meio de comunicação definidos pela distribuidora, como também exportar dados da Memória de Massa em arquivos ".xlsx", ".csv", entre outros..</i>	1		N	
9.18.26	<i>Possibilitar importação e exportação de arquivo para envio à SEFA com dados para a declaração da DEVEC, possibilitando o correto faturamento conforme legislação vigente.</i>	1		N	
9.18.27	<i>Permitir descrever situações atípicas, por UC, que necessitam ser acompanhadas por um ou mais meses, apresentando essas informações durante o processo de faturamento.</i>	1		N	
9.18.28	<i>Permitir que as várias transações necessárias para o faturamento, sejam integradas em um único local, facilitando a navegação por parte do usuário.</i>	1		N	
9.18.29	<i>Calcular o fator de potência segundo normas da Aneel e permitir faturamento de excedentes reativos.</i>	2		N	
9.18.30	<i>Deverá ter workflow para mudança de grupo tarifário do forma completa e transparente, abrangendo todas as áreas envolvidas neste processo. Este workflow deverá ser parametrizável pelo usuário.</i>	1		N	
9.18.31	<i>O sistema deverá realizar todas as alterações cadastrais necessárias para o faturamento em uma única UC, evitando a criação de outras unidades para auxiliar mudanças de grupo tarifário ou ligações provisórias.</i>	1		N	
9.18.32	<i>O sistema deverá realizar todo o processo de faturamento e arrecadação relacionado à MVE (Mecanismo de Vendas de</i>	1		N	

	<i>Excedentes).</i>				
9.18.33	<i>Possibilitar o controle e emissão de faturamento dos contratos de Eficiência Energética.</i>	1		N	
9.18.34	<i>O sistema deverá possibilitar o bloqueio para verificação manual ou criação de workflow de aprovação de dados inseridos manualmente durante o processo de faturamento com a finalidade de evitar irregularidades.</i>	1		N	
9.18.35	<i>Apresentar LOG de registros das transações utilizados pelo usuário durante o processo de análise de faturamento</i>	1		N	
9.19- Contratos Grupo A					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.19.1	<i>As faturas grupo A devem poder ser geradas e enviadas por meios eletrônicos como:e-mail,sms, celular, whats app entre outros, podendo ser enviadas por vários meios simultâneos e devem permanecer em histórico na agência online do grupo A.</i>	1		N	
9.19.2	<i>Possibilitar interface com terceiros a partir da geração de determinado contrato, ou seja, a existência de um contrato permitirá que o terceiro, através de senha de acesso, registre para o nosso cliente a cobrança de um serviço previsto. Alteração/inclusão/exclusão deverá ocorrer por troca de arquivo para validação e aprovação da COPEL. Ex. Cobrança de Valores Terceiros.</i>	1		N	
9.19.3	<i>A partir do lançamento em fatura de parcelas referentes a um contrato: caso ocorra o cancelamento (anulação) da fatura, o valor correspondente a parcela deve voltar à condição de não lançada e somente na emissão da nova fatura voltar a condição de lançada.</i>	2		N	

9.19.4	<i>Possibilitar a exclusão de um contrato somente quando ainda não tenha sido lançada em fatura nenhuma parcela ou não tenha sido considerado em cálculo de faturamento. Todas as demais formas de encerramento devem ter justificativa, automática ou manual, com registro em arquivo (data, registro funcional, dentre outras pertinentes ao processo).</i>	2		N	
9.19.5	<i>Os contratos/termos/cartas, devem acessar as bases de dados das tabelas de preços, tarifas, produtos, taxas, percentuais, juros, multas, correções e fórmulas utilizadas em cálculos para a aplicação correta da cobrança/devolução/pagamento.Exemplo s:Arrecadação da CIP,Estajur, aluguel de estruturas, Atividades acessórias.</i>	2		N	
9.19.6	<i>Manter histórico de período de testes de demanda contratada e ajustes dos reativos excedentes para todos os consumidores do grupo A e B e livres com possibilidade de emissão de relatório.</i>	1		N	
9.19.7	<i>O sistema comercial deverá emitir correspondências com templates editáveis de foram automática para os seguintes eventos: ultrapassagem de demanda, valores com percentuais inferiores ou superiores ao contratado e percentuais de fator de potência (cobrança de energia reativa). Os gatilhos para estes eventos e os percentuais de variação deverão ser parametrizáveis pelo usuário.</i>	1		N	
9.19.8	<i>Permitir a ativação de contrato/aditivo retroativamente, para os casos de migração ao ACL (Ambiente de Contratação Livre).</i>	1		N	
9.19.9	<i>Permitir o envio de correspondências com templates editáveis por assunto pelo e-mail comercial. Deverá permitir a emissão em massa destes e-mails, registrando o protocolo na UC. A lista de UCs para envio do e-mail deverá ser parametrizada, permitindo seleção de grupos por tensão, grupo tarifário, categoria, valor de demanda, lista pré-definida, entre outros.</i>	1		N	

9.19.10	<i>Permitir integração com outros canais de atendimento da contratante, como aplicativo móvel, agência virtual, URA, SMS, entre outros, para todas as atividades relacionadas a serviços pertinentes a unidades do Grupo A.</i>	1		N	
9.19.11	<i>Permitir o envio automático de carta resposta (migração) e termo de pactuação, através do e-mail parametrizado gerando protocolo no sistema. Deve-se haver campos habilitados, como exemplo, data de migração, multa (sim ou não), etc. Deverá permitir controle de denúncias através de recebimento destas em qualquer canal integrado e com formulários para esta finalidade.</i>	1		N	
9.19.12	<i>Permitir que os contratos tenham mais de um tipo de demanda contratada, prevendo cativo, livre, gerador, carga e geração, reserva de capacidade.</i>	1		N	
9.19.13	<i>Permitir que os contratos tenham campos habilitados para sua vigência, prazo, prorrogação e categoria, etc.</i>	2		N	
9.19.14	<i>Que os produtos da fatura referente a clientes livres sejam discriminados individualmente, por exemplo desconto TUSD, repercussão financeira e diferenças de desconto. A quantidade de linhas deverá ser o mais simplificado possível para o consumidor.</i>	2		N	
9.19.15	<i>No processo de migração em atraso, que não seja necessário a renovação do contrato mês a mês, sinalizando/bloqueando o faturamento em função desta condição.</i>	1		N	
9.19.16	<i>Na solicitação de serviço de pedido de ligação ou troca de padrão com obras, possuir campo de preenchimento obrigatório dos valores de obra, demanda mínima e se cliente optou por obra Copel ou particular, registrando esta informação no sistema e obrigando o preenchimento deste para continuidade do processo. Deverá permitir a consulta da memória de cálculo a qualquer momento.</i>	1		N	

9.19.17	<i>Permitir tirar relatórios de Solicitações de Serviços com situação, descrição, tipo de cliente, demanda, tensão, etc), parametrizado por perfis.</i>	2		N	
9.19.18	<i>A solução comercial deverá integrar com os e-mails corporativos da companhia. Exemplo: Que as reclamações geradas para o faturamento do grupo A tenham opção de envio a um e-mail parametrizado.</i>	1		N	
9.19.19	<i>Encerrar o contrato ativo automaticamente, nos casos de novo contrato (por ex. sazonalidade, ligação provisória) ou desligamento. O sistema deverá permitir que em determinada UC o encerramento não se contrato questionando o usuário em caixa de decisão.</i>	2		N	
9.19.20	<i>Calcular o período no cronograma do contrato, baseado sempre no mês civil, preenchendo os campos automaticamente em função da vigência informada pelo usuário.</i>	2		N	
9.19.21	<i>Que os termos aditivos dos contratos sejam numerados automaticamente e haja diferenciação entre o tipo de contrato, por exemplo: CUSD do CCER.</i>	2		N	
9.19.22	<i>Quando da emissão e conclusão do processo de desligamento o sistema encerre o benefício de sazonalidade, quando houver.</i>	1		N	
9.19.23	<i>Possibilitar que tão logo a unidade consumidora passe para o status desligada, o(s) contrato(s) ativos sejam automaticamente encerrados no sistema com a data do desligamento</i>	2		N	
9.19.24	<i>Possibilitar que os contratos sejam renovados automaticamente com XXX dias de antecedência (por exemplo: 180 dias) se obedecidas condições específicas (campos tipo renovação esteja com a UC e o campo de quantidade de meses preenchidos) sem que os contratos do ciclo vigente sejam encerrados.</i>	1		N	

9.19.25	<i>Possibilitar que os contratos sejam encerrados automaticamente na data do fim da sua vigência após a emissão da última fatura. Poderá ser através de uma funcionalidade específica (assim como a renovação), para que possamos solicitar o encerramento de contratos em lote, sem necessidade de fazer manualmente um a um.</i>	1		N	
9.19.26	<i>Efetuar a alteração do grupo tarifário automaticamente no sistema, considerando o mês previsto para o mesmo na emissão e ativação do termo aditivo emitido para esta finalidade.</i>	2		N	
9.19.27	<i>Havendo desligamento, troca de titularidade ou migração para o ACL de uma UC beneficiária de mini/micro geração, transferir automaticamente o percentual a ela destinado para a UC geradora.</i>	1		N	
9.19.28	<i>Possibilitar nos aditivos/contratos novos emitidos, que o atendente preencha (ou não) e também possa atualizar posteriormente a data prevista (ou dias) para ativação (devolução do documento), onde os protocolos sejam automaticamente cancelados quando extrapolado este prazo (permanecendo abertos o protocolo apenas se o campo não for preenchido).</i>	1		N	
9.19.29	<i>Possibilitar nos casos de pedido de não renovação de contrato ao final de sua vigência, que exista um status específico para estes casos, sendo possível estratificar via relatório estas UCs.</i>	1		N	
9.19.30	<i>Que na renovação automática dos contratos, o histórico de aditivos seja mantido na aba específica, assim como os demais campos, sendo atualizado apenas o ciclo de vigência e cronograma, deixando claro que trata-se de renovação.</i>	1		N	
9.19.31	<i>Que os campos de vigência do contrato não possam ser alterados manualmente, somente com ativação de aditivo específico.</i>	2		N	

9.19.32	<i>Na renovação dos contratos, que as datas de vigência do novo ciclo sejam atualizadas considerando a data final de vigência do ciclo encerrado e os demais campos referentes a renovação, por exemplo: um contrato com vigência de 12/08/2019 a 31/07/2020 com previsão de renovação pra 12 meses, renovar pro próximo ciclo atualizando as datas de vigência para 01/08/2020 a 31/07/2021 e assim sucessivamente.</i>	1		N	
9.19.33	<i>Possibilitar sinalizar no sistema (criar um campo específico) quando uma unidade consumidora estiver em processo de migração, e que seja possível estratificar estes casos através de relatório. Vincular este requisito ao deferimento de uma denúncia de migração.</i>	1		N	
9.19.34	<i>Criar um botão para emissão de aditivos, que só fosse informado o mês e o valor da demanda a ser alterado. (Termo aditivo de demanda simplificado.)</i>	1		N	
9.19.35	<i>Que o contrato tenha workflow para transitar entre as áreas (PROJETOS E OBRAS, MEDIÇÃO E COMERCIAL) para confecção dos contratos de troca de padrão e ligação nova.</i>	3		N	
9.19.36	<i>Mudar a forma de identificação se o cliente é livre, cativo ou não migrado alterando automaticamente as especificações de demanda para o faturamento e dispense a emissão de contrato não migrado, nas situações de grupo tarifário, entre outros.</i>	1		N	
9.19.37	<i>Permitir que o contrato/termo aditivo fique em situação potencial, ou seja, permita alterações antes da sua efetiva ativação. Estas alterações deverão manter registros em log.</i>	1		N	
9.19.38	<i>Criar uma funcionalidade para gestão das unidades consumidoras em processo de migração ao ACL permitindo gerenciar a situação deste processo individualmente.</i>	1		N	
9.19.39	<i>Automatizar Distrato / Cancelamento de contrato após o desligamento da uc.</i>	2		N	

9.19.40	<i>Utilização do mesmo cadastro (UC, número de identificação da Unidade Consumidora) para mudança de modalidade tarifária. Exs: De AT/BT para AT/AT; AT/AT para AT/BT; BT/BT para AT/AT preservando os históricos de faturamento.</i>	1		N	
9.19.41	<i>Possibilitar anexar arquivos a uma SS/OS: Permitir que sejam anexados mais de um arquivo de uma vez para ganho de tempo.</i>	3		N	
9.19.42	<i>Permitir bloquear o período de testes para demanda e benefícios tarifários. Esta função deverá ser parametrizável de acordo com os atributos da unidade consumidora, por exemplo: unidade, rural, sazonal, microgeração, etc.</i>	1		N	
9.19.43	<i>Possibilitar nos casos de pedido de desligamento de unidade consumidora do grupo A à simulação de multa rescisória no sistema. A solução deverá permitir através de integrações que esta informação seja visualizada em qualquer canal de atendimento.</i>	1		N	
9.19.44	<i>Troca de padrão com obras: Quando da devolução dos contratos de obras referente a troca de padrão, já ser possível ativar os contratos de um modo que não atrapalhe o faturamento, ou seja, ele somente seja considerado após a conclusão da troca de padrão.</i>	1		N	
9.19.45	<i>Possibilitar que cliente com benefício de sazonalidade tenha um contrato de obras com vigência de 12 meses com controle automático de sazonalidade.</i>	1		N	
9.19.46	<i>Possibilitar a emissão de contratos/termos aditivos para unidades atendidas em alta tensão com faturamento em baixa tensão (AT/BT)</i>	2		N	
9.19.47	<i>Possibilitar a identificação dos clientes que possuem certificação digital e estratificação via relatório.</i>	1		N	
9.20- REFATURAMENTO					

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.20.1	<i>Prover funcionalidades para o refaturamento (substituições, cancelamentos, complementações e devolução de valores) de quaisquer fatura (notas fiscais e de documentos de cobrança) existente, com a possibilidade de correção/alteração de quaisquer dos lançamentos gerados na fatura, conforme cadastro da unidade consumidora e/ou do cliente ou ainda alterações durante o procedimento de refaturamento (exemplos: dados de leitura e medição, inclusão/exclusão de isenções, benefícios, lançamentos diversos, entre outros), sendo que, neste deverá haver controle de acesso parametrizável pela Copel. Estas funcionalidades devem ser disponibilizadas tanto na opção em lote (seleção de diversas faturas, com filtros definidos pelo usuário. Ex: roteiros, classes, município, por data de leitura, data de processamento, por tipologia, etc.) ou individualmente (por fatura), obedecendo todas as exigências do poder concedente, da legislação federal, estadual e municipal, cláusulas contratuais, tarifas, preços, encargos, tributos e formas de cálculo das diversas classificações de consumidores existentes em cada um dos tipos de faturamento afetos à função consumidores ou para clientes em geral. Estas funcionalidades de refaturamento devem estar disponíveis também apenas para simulação, sem nenhum efeito de atualização real. Cada refaturamento deverá estar vinculado a códigos/motivos específicos, com possibilidade de determinar e alterar as parametrizações específicas a serem aplicadas (ex: cálculo da correção monetário, inclusão de encargos, vencimento, parcelamento, alteração da leitura, atualização da tarifa, entre outros) bem como possibilitar a estratificação via relatórios.</i>	2		S	

9.20.2	<i>Tratando-se de faturas com lançamentos diversos (não vinculados ao faturamento de energia), possibilitar a retirada/exclusão destes durante o processo de refaturamento, sendo opção do usuário e/ou parametrizado pela empresa por tipo de lançamento/operação, se os valores serão cancelados ou somente retirados da fatura.</i>	2		N	
9.20.3	<i>Prover funcionalidades para emissão de fatura avulsa (notas fiscais e de documentos de cobrança), com a opção de considerar a regras/parametrizações do faturamento normal ou regras parametrizáveis pela Copel, quando incluir dados de energia e com a possibilidade de, na mesma fatura ou em fatura específica (conforme opção do usuário) inclusão de valores diversos (exemplos: taxas, multas, créditos, cobranças diversas, entre outros), previamente cadastrados ou gerados durante o procedimento. Estas funcionalidades devem ser disponibilizadas tanto na opção em lote (emissão de diversas faturas, com filtros definidos pelo usuário) ou individualmente (por fatura), obedecendo todas as exigências do poder concedente, da legislação federal, estadual e municipal, cláusulas contratuais, tarifas, preços, encargos, tributos e formas de cálculo das diversas classificações de consumidores existentes em cada um dos tipos de faturamento afetos à função consumidores ou para clientes em geral. Estas funcionalidades de faturamento avulso devem estar disponíveis também apenas para simulação, sem nenhum efeito de atualização real. Cada faturamento avulso deverá estar vinculado a códigos/motivos específicos, com possibilidade de determinar e alterar as parametrizações específicas a serem aplicadas (ex: cálculo da correção monetário, vencimento, parcelamento, alteração da leitura, atualização da tarifa, inclusão ou exclusão no Programa Luz Fraterna entre outros) bem como possibilitar a estratificação via relatórios.</i>	2		N	

9.20.4	<i>Durante o processo de faturamento, deverá ser possível identificar e incluir comandos para seleção de unidades consumidoras que, de acordo com a leitura aprovada, seja necessário à correção de faturas anteriores. Uma vez selecionadas as unidades consumidoras/faturas, prover funcionalidade que, de forma automática ou manual, proceda à correção das faturas conforme regras pré-definidas e parametrizáveis pela Copel, obedecendo todas as exigências do poder concedente, da legislação federal, estadual e municipal, cláusulas contratuais, tarifas, preços, encargos, tributos e formas de cálculo das diversas classificações de consumidores existentes em cada um dos tipos de faturamento afetos à função consumidores ou para clientes em geral. Qualquer erro ou bloqueio para efetivação dos refaturamentos selecionados deverão ser apresentados de forma clara e objetiva, com consulta em tela e/ou via relatório, com a possibilidade de, após correção, efetivar o refaturamento a partir das informações salvas.</i>	1		N	
9.20.5	<i>Nas faturas (notas fiscais e documentos de cobrança) resultantes dos processos de refaturamento (em lote ou individual) deve ser possível parametrizar quais mensagens devem ser carregadas no campo de observação da fatura, conforme constante na fatura original. Complementarmente, nos casos de correção de Nota Fiscal, deverá estar disponível para inclusão de mensagem (mediante parametrização da Copel) a informação que trata-se de resultado de refaturamento, o motivo do refaturamento, o número da NF original e a forma de devolução/cobrança do valor resultante (Ex: lançamento na próxima fatura), seguindo os critérios da legislação e resoluções vigentes.</i>	2		N	

9.20.6	<i>As faturas (notas fiscais e documentos de cobrança) resultantes dos processos de refaturamento (em lote ou individual) e emissão de fatura avulsa devem ser disponibilizadas para impressão como "primeira via" e envio/disponibilização ao consumidor, de forma massiva ou individual, via impressão local, envio por e-mail, print center (correios), sms (código de barras), ou ainda disponibilização na Agência Virtual, conforme parametrização disponível à Copel. Esta funcionalidade deverá estar disponível de forma integrada com o procedimento de refaturamento (ser apresentada a opção na sequência do procedimento) e também de forma independente.</i>	2		N	
9.20.7	<i>Prover funcionalidade que possibilite a emissão em lote ou individual de relatórios demonstrativos dos refaturamentos efetivados (demonstrando detalhadamente todas as alterações de cada fatura e, quando tratar-se de mais de uma fatura, um resumo geral), conforme layout definido pela Copel. Estes deverão ser disponibilizados para envio/disponibilização ao consumidor, de forma massiva ou individual, via impressão local, envio por e-mail, print center (correios), sms (código de barras), ou ainda disponibilização na Agência Virtual, conforme parametrização disponível à Copel. Esta funcionalidade deverá estar disponível de forma integrada com o procedimento de refaturamento (ser apresentada a opção na sequência do procedimento) e também de forma independente.</i>	1		N	
9.20.8	<i>De forma integrada com o procedimento de refaturamento (opção a ser apresentada na sequência do procedimento) e também de forma independente, deverá ser possível selecionar a forma de devolução e/ou cobrança dos valores resultantes do refaturamento. Tratando-se de mais de uma fatura corrigida, deverá ser possível o tratamento do valor residual (soma). Em caso de valor individual/residual positivo (a cobrar do consumidor), prover funcionalidade na sequência do</i>	2		N	

	<i>procedimento de refaturamento ou posterior, que permita o parcelamento dos valores conforme parametrização a ser disponibilizada para definição/edição da Copel (inclusão de encargos, vencimentos, números de parcelas, fluxo de aprovação, etc.).</i>				
9.20.9	<i>Em caso de valor individual/residual negativo (a devolver ao consumidor), prover funcionalidade que permita, de forma automática, a emissão e monitoramento de requisição de pagamento a partir da integração com o sistema SAP, com a possibilidade de inclusão das informações necessárias para a correta emissão, bem como com o registro automático da operação em protocolo específico. Esta integração deverá prever o envio das informações pertinentes para a emissão do documento no SAP, o recebimento do número do processo gerado no SAP com a data e registro no protocolo gerado, e, após a efetivação do pagamento, o recebimento da data de efetivação e a conclusão do protocolo. Não sendo selecionada a opção de parcelamento ou devolução via requisição de pagamento, os valores deverão ficar armazenados no sistema para devolução/cobrança em faturamentos futuros. Mensalmente o sistema deverá avaliar o saldo desse armazenamento, incluindo na fatura mensal seu valor, até o limite total faturado. Obs.: O sistema deverá prever forma de procedimento, tanto financeira como contábil, caso ocorra alteração na forma de devolução já compactuada.</i>	1		N	

9.20.10	<p><i>Possibilitar o refaturamento de Nota Fiscal incluída ou a ser incluída (gerada para cobrança futura) em documento de cobrança. Exemplo: Acúmulo de faturamento (até 50kWh - valor parametrizável).</i></p> <p><i>Para o refaturamento, o sistema deverá verificar as seguintes situações:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>- Quando a Nota Fiscal (acúmulo de faturamento) ainda não foi incluída em um documento de cobrança, essa NF deve ser corrigida e reincluída para cobrança futura ou para pagamento de acordo com opção do consumidor, mantendo seu histórico.</i><i>- Quando a Nota Fiscal (acúmulo de faturamento) já foi incluída em um documento de cobrança, porém, pendente (não paga), deve permitir a correção do documento de cobrança que a contempla e da NF incluída também, podendo ser novamente incluída em documento de cobrança ou para pagamento em separado de acordo com opção do consumidor.</i><i>- Se o documento de cobrança que contempla a Nota Fiscal incluída já está baixado, a NF deverá ser corrigida, considerando os critérios corretos de faturamento de acordo como o tipo de correção definido.</i> <p><i>As diferenças (débito ou crédito) deverão ser incluídas na pendência, com inserção no próximo faturamento ou emissão de Nota Fiscal ou ainda devolução por meio de Requisição de pagamento.</i></p>	1		N	
9.20.11	<p><i>Possibilitar o refaturamento Agrupado: A partir do refaturamento de fatura filha de Agrupado com documento de cobrança emitido, ainda em aberto, o sistema deverá refazer o documento de cobrança automaticamente, considerando a correção, disponibilizando automaticamente para impressão/envio de ambos os documentos na sequência do procedimento. Possibilitar a seleção de mais de uma fatura incluída em uma fatura agrupada para correção de forma conjunta e</i></p>	1		N	

	<i>impressão/envio.</i>				
9.20.12	<i>Qualquer dado que seja utilizado/disponibilizado em qualquer outra funcionalidade ou ambiente (ex: agência virtual), que porventura seja corrigido/alterado via refaturamento, deverá ser devidamente incluído/atualizado em todos os locais onde constava o dado anterior. O dado original deverá ser mantido na fatura original e, conforme parametrização da Copel, nas demais funções com a devida identificação de que trata-se de registro já alterado, bem como, existindo documento substituidor, com vínculo para acesso direto à ele. Ex.: leitura, data de leitura, consumo, etc.</i>	1		N	
9.20.13	<i>Prover funcionalidade que permita o bloqueio e/ou mensagem de aviso referente ao processo de refaturamento em uma determinada fatura ou lote de faturas (conforme filtros do usuário, exemplo: por UC, cliente, classe, localidade, data de emissão, data de leitura, etc. Deverá ser possível a seleção utilizando mais de um filtro).</i>	1		N	
9.20.14	<i>Prover funcionalidade que permita, dentro do fluxo do protocolo referente à aferição de medidores, sendo identificada a deficiência na medição (sem caracterização como infração/procedimento irregular), a regularização dos faturamentos pertinentes conforme critérios e faturas a serem selecionadas pelo usuário. A partir da seleção dos critérios, o sistema deverá efetuar os cálculos (conforme definido em legislação) e apresentar o resultado para confirmação do usuário. Possibilitar a emissão automática da fatura, demonstrativos, cartas e laudo de aferição conforme templates definidos pela Copel.</i>	1		N	

9.21- Processo: Descontos especiais no período noturno

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
9.21.1	<i>Possibilitar o registro da solicitação do cliente e, dentro do mesmo fluxo ou vinculado a este de forma automática, a emissão de serviço em campo (quando aplicável), a emissão de cobranças (via fatura ou para lançamento em próximo faturamento), o envio automático de comunicado ao cliente por e-mail (layout a ser definido e editável pela Copel, específico para cada tipo de benefício), anexo à fatura ou correios (critério do executor) e todas as atualizações cadastrais para a devida implantação dos benefícios passíveis de concessão aos clientes/consumidores, as regras para concessão, alíquotas e/ou regras de cálculo do benefício, datas de vigência dos benefícios, entre outros dados, mantendo histórico. Possibilitar que cada fase do fluxo seja direcionada para equipes diferentes e, no caso de serviços em campo, realize a integração com o sistema específico (SOD ou outro pertinente).</i>	1		N	
9.21.2	<i>Possibilitar identificar os clientes/consumidores aos quais o benefício foi concedido e no momento do cálculo da fatura, deve-se identificar, calcular e demonstrar de forma específica e diferenciada os valores de cada benefício que o cliente/consumidor possuir (parametrizável pela Copel), além de prover o armazenamento destes valores para fins de controles internos e externos (auditorias do poder concedente, secretaria da fazenda, etc..). Exemplos: Desconto especial ao Irrigante e/ou Aquicultor rural (ReN Aneel 414/10), Programa Tarifa Rural Noturna do Governo Estadual. Identificar, calcular e demonstrar valores de benefícios</i>	2		N	

	concedidos.				
9.21.3	<i>Possibilitar o registro do encerramento do benefício e, dentro do mesmo fluxo ou vinculado a este de forma automática, a emissão do serviço em campo (quando aplicável e mediante opção do emissor), finalizando com a atualização do cadastro, efetivando o fim do benefício. Possibilitar que cada fase do fluxo seja direcionado para equipes diferentes e, no caso de serviços em campo, realize a integração com o sistema específico (SOD ou outro pertinente). Salvo em caso de encerramento contratual, possibilitar a inclusão de mensagem (padrão editável pela empresa) na fatura subsequente com a informação do descadastramento.</i>	1		N	
9.21.4	<i>Possibilitar cadastrar regras/travas para concessão de benefícios de acordo com a legislação vigente. Só deve ser concedido o benefício ao cliente se as regras de concessão do benefício forem atendidas, conforme filtros parametrizáveis pela Copel. Ex.: Irrigação, Aquicultura, Tarifa Rural Noturna, etc.</i>	1		N	
9.21.5	<i>Quando da emissão do serviço para enquadramento em qualquer dos benefícios de desconto no período noturno (tarifa rural noturna, irrigação, aquicultura), identificar de forma automática a necessidade de substituição/parametrização do medidor e, quando pertinente, gerar serviço correspondente para execução em campo (com integração com o SOD). Constando medidor com cadastro compatível, questionar quanto à necessidade de vistoria em campo e, proceder conforme opção do emissor. Após enquadramento, não permitir a substituição do medidor sem que no novo conste especificação compatível para registro do consumo no período noturno (correspondente ao desconto).</i>	1		N	

9.21.6	<i>Quando da aplicação de benefício/desconto a ser pago por terceiro (Ex: Programa Tarifa Rural Noturna do Governo Estadual), possibilitar a totalização dos descontos concedidos na referência, incluindo os refaturamentos efetivados (mesmo de referências anteriores), e emissão de fatura específica para o responsável pela quitação. Prover relatórios conforme legislação aplicável.</i>	1		N	
9.21.7	<i>Quando da emissão de serviços em unidade consumidora enquadrada no programa de desconto especial possibilitar a inclusão de mensagem informativa ao responsável pelo registro do serviço, conforme parametrização da Copel, permitindo o cadastro de mensagens diferenciadas para cada tipo de benefício e de serviço. Tratando-se de aumento de carga de disjuntor, conforme parametrização da Copel (ex: disjuntor abaixo de 100A para acima de 100A), quando da conclusão do serviço, gerar protocolo específico para cobrança da diferença do custo referente ao sistema de medição. Possibilitar a emissão da fatura dentro do fluxo do protocolo.</i>	1		N	
9.21.8	<i>Prover funcionalidade que permita a emissão de serviço para orçamento e execução de obras na rede, permitindo a distinção da opção do cliente para execução de obras pela Copel ou pelo cliente. Permitir o registro de solicitação de forma isolada e/ou dentro do fluxo (ou vinculado a ele de forma automática) de qualquer serviço em campo (vistoria, substituição de medidor, ligação, religação, troca de padrão, entre outros). Prover a integração com o sistema (ERP- SAP) com o envio de todas as informações necessárias para o devido registro, bem como possibilite o recebimento de informações e o registro de todas as fases, até o fechamento da obra, possibilitar o controle dos prazos regulados, em cada etapa (orçamento, estudos de viabilidade, análise de projeto, aprovação pelo cliente, envio/assinatura de contratos/carta acordo, emissão e</i>	1		N	

	<i>pagamento/negociação de faturas, emissão do cobranças ou ordens de pagamento, execução da obra, vistoria, suspensão do prazo, entre outros).</i>				
9.21.9	<i>Dentro deste fluxo do serviço de obras, uma vez identificado tratar-se de obra a ser executada pela Copel, permitir o registro de solicitação de orçamento referente à participação financeira para obras na rede de distribuição. Prover a integração com o sistema (ERP-SAP) com o envio de todas as informações necessárias para o devido registro. Deverá ser possível também à emissão de faturas para fins de cobrança da participação financeira carregando os dados do cliente solicitante, bem como os dados referentes à obra, retornados do sistema ERP-SAP, via integração. Prover também funcionalidade que, tratando-se de grupo A, possibilite a emissão do Contrato de Fornecimento e aditivos. Prover funcionalidade que efetue o monitoramento da baixa da fatura (conforme critérios parametrizáveis pela Copel), assim como, quando aplicável, do retorno dos contratos assinados, e, de forma automática, envie a informação ao sistema ERP-SAP para, somente então, proceder à continuidade do fluxo (incluir travas, parametrizáveis pela Copel, que impeçam a continuidade do fluxo até o pagamento da fatura e retorno dos contratos assinados). Prever o registro de cada etapa do fluxo do processo de obras (Análise Técnica, elaboração de orçamento, aceite do consumidor, obra, paralisação, vistoria, entre outros) permitindo o encaminhamento para áreas específicas e integrações com outros programas, possibilitar o</i>	1		N	

	<i>controle dos prazos previstos em regulamento e norma internas, bem como as suspensões de prazo.</i>				
9.21.10	<i>Uma vez identificado tratar-se de obra a ser executada pelo cliente, estando o fluxo em etapa de orçamento para execução pela empresa, prover funcionalidade que possibilite o encerramento do protocolo e, de forma automática, a emissão de novo número de protocolo, vinculado ao anterior, a ser integralizado com o ERP- SAP. Este protocolo deverá carregar todas as etapas e informações preenchidas no serviço anterior em relação aos dados técnicos e cadastrais, bem como as informações adicionais registradas pelos funcionários da empresa (datas, pareceres, etc.). Tratando-se de serviço com mais de uma etapa, com datas diferenciadas, considerar como data de emissão e conclusão a data de emissão do novo protocolo.</i>	1		N	
9.21.11	<i>Prover funcionalidade que permita a correta emissão e contabilização dos valores emitidos/arrecadados conforme PEP informado, bem como possibilitar a correção desses dados seja durante a emissão da fatura, quanto posteriormente.</i>	1		N	
9.21.12	<i>Prover funcionalidade que permita, a partir de integração com o ERP-SAP, a emissão automática de cobrança relativas ao processo de análise do projeto de obras a serem executadas por particular, bem com o lançamento da cobrança em fatura ou documento de cobrança, garantindo a correta contabilização dos valores.</i>	1		N	

9.21.13	<p><i>Prover funcionalidade que carregue, a partir da integração com o ERP-SAP, os dados referentes á créditos devidos a clientes ou terceiros referente ao encargo de responsabilidade da distribuidora (Obras por particular), bem como os dados do protocolo que os originou, e proceda a atualização dos valores (conforme parametrização da Copel) e possibilite, de forma automática, a emissão e monitoramento de requisição de pagamento a partir da integração com o sistema ERP-SAP, carregando os dados cadastrais do cliente/unidade consumidora de forma automática e possibilitando a inclusão das informações necessárias para a correta emissão, bem como com o registro automático da operação em protocolo específico. Esta integração deverá prever o envio das informações pertinentes para a emissão do documento no ERP-SAP, o recebimento do número do processo gerado no ERP- SAP com a data e registro no protocolo gerado, e, após a efetivação do pagamento, o recebimento da data de efetivação com o devido encerramento do protocolo gerado.</i></p>	1		N	
9.22- Processo: Micro/Minigeração Distribuída					
Item	Descrição	Classificação Mínima	Resposta Proponente	POC (S/N)	Análise POC - Copel

9.22.1	<i>Prover funcionalidade que permita a emissão de protocolo específico para enquadramento das unidades consumidoras como micro/minigeração distribuída, nos termos da ReN Aneel 482/2012 e Módulo 3 do Prodist, prevendo em um mesmo fluxo ou de forma vinculada, todas as etapas reguladas (solicitação de acesso, parecer de acesso, obras, vistoria, cadastro de beneficiários, cadastro na Aneel, etc.), possibilitando a integração com o PEW e/ou CAW (enviar as informações cadastrais do cliente e unidade consumidora, receber a informação e gerar protocolo com a anotação do registro gerada no sistema PEW/CAW e retornar essa informação, registrar todas as alterações em fases específicas até a emissão do parecer, possibilitando a contabilização dos prazos regulados e, após efetivação da conexão, retornar a informação ao PEW e/ou CAW), integração com o ERP-SAP na fase de obras e integração com o SOD nas etapas a serem encaminhadas para campo, bem como possibilitando a emissão dos contratos/termos pertinentes de forma automática e também emissão de relatório com todos os dados necessários para cadastramento das inclusões, alterações e exclusões de micro/minigeração no Site da Aneel. Possibilitar a trava na emissão do serviço em unidades não enquadráveis, nos termos regulatórios (ex: clientes livres, sem medição, ligação provisória, potência superior à permitida em cada modalidade, etc.). Possibilitar o registro deste processo dentro do fluxo de serviços de ligação, religação e alteração de carga, ou vinculada, de forma paralela mas interligada.</i>	1		N	
--------	--	---	--	---	--

9.22.2	<p><i>Prover funcionalidade que permita a inclusão/atualização dos beneficiários nos sistema de compensação de micro/minigeração, tanto no fluxo de solicitação de enquadramento como micro/minigerador, como após o enquadramento (atualização dos beneficiários), possibilitando a parametrização de travas conforme requisitos regulatórios (impedir inclusão de beneficiários de outras titularidades quando a modalidade não o prever, de UCs desligadas, de clientes livres ou especiais, total dos percentuais diferente de 100%, etc. Permitir matriz e filial validando pela raiz do CNPJ). Permitir o cadastro de transferência do saldo por percentual ou por prioridade. Permitir a atualização da lista de beneficiários a partir de carga de arquivo texto. Permitir a correção/alteração das vigências cadastradas e, em caso de retroagir o cadastro com faturamentos já emitidos, possibilitar a seleção parcial ou total para correção massiva das faturas envolvidas.</i></p>	1		N	
9.22.3	<p><i>Prover funcionalidade de permita o faturamento das unidades enquadradas no sistema de compensação, nos termos da ReN Aneel 482/2012, legislação tributária estadual e outras pertinentes, inclusive em relação às mensagens nas faturas. Possibilitar 02 opções de apresentação na fatura dos valores correspondentes à energia injetada pelo cliente: a) apresentar uma linha para cada quantidade de consumo, identificando a origem do saldo (na mesma UC ou recebido de outra, no mesmo mês ou saldo de meses anteriores, etc.). b) de forma unificada, separando somente os itens com tributação diferenciada. Possibilitar o monitoramento dos saldos referentes à energia injetada e a correta alocação dos créditos de energia conforme cadastro dos beneficiários (percentuais ou priorização). Manter o histórico para consulta e prever a expiração do saldo,</i></p>	1		N	

	<i>conforme normativa Aneel.</i>				
9.22.4	<i>Prover funcionalidade que permita a emissão dos demonstrativos dos valores faturados, separados por origem do saldo utilizado (na mesma UC, recebido de outra, gerado no mesmo mês ou saldo de mês anterior identificando cada mês, sado de outro posto horário e o câmbio utilizado, etc.). Possibilitar a disponibilização ao cliente em anexo à fatura de energia, ou por emissão massivas dos demonstrativos de forma avulsa à fatura, com possibilidade de envio por e-mail, correios, com endereços parametrizáveis (endereço do cliente, cadastro da unidade consumidora, relatório exportável, disponibilização na agência virtual, APP).</i>	1		N	
9.22.5	<i>Prover funcionalidade de permita a emissão dos demonstrativos de saldos correspondentes ao sistema de compensação, conforme requisitos da ReN Aneel 482/2012, anexo à fatura de energia. Permitir também a emissão massiva dos demonstrativos de forma avulsa à fatura, com possibilidade de envio por e-mail, correios, com endereços parametrizáveis (endereço do cliente, cadastro da unidade consumidora, relatório exportável, disponibilização na agência virtual, APP).</i>	1		N	
9.22.6	<i>Prover funcionalidade de permita o cadastro de parâmetros específicos de tributação correspondente ao faturamento da energia equivalente à compensação, nos termos da legislação estadual (ICMS) e federal (PIS/COFINS), de forma automática, conforme cadastro da modalidade, titularidade, estado</i>	1		N	

	<i>federativo, etc., como também de forma individual, por cliente/unidade consumidora. Atender as vigências previstas na legislação aplicável.</i>				
9.22.7	<i>Prover funcionalidade de permita avisos e emissão automática de protocolo específico para atualização da lista de beneficiários em caso de encerramento da relação contratual ou alteração que invalide o enquadramento de qualquer beneficiária (desligamento a pedido, troca de titularidade, migração para o ambiente livre, entre outros), com possibilidade de efetivação automática ou manual (neste já carregará a aplicação específica para atualização do cadastro, com a indicação das inconsistências). No caso de efetivação automática, tratando-se de cadastramento por percentual, o definido para a UC em questão deverá ser transferido para a unidade geradora. Tratando-se de cadastro por prioridade, somente retirá-lo da lista e atualizar a sequência.</i>	1		N	
9.22.8	<i>Quando da emissão de serviços em unidade consumidora enquadrada no sistema de compensação, possibilitar a inclusão de mensagem informativa ao responsável pelo registro do serviço, conforme parametrização da Copel, permitindo o cadastro de mensagens diferenciadas para cada tipo de serviço, possibilitando envio desta mensagem através de integração com o SOD nas etapas a serem encaminhadas para campo. Tratando-se de alteração de carga, conforme parametrização da Copel (ex: potência do disjuntor, tipo de medidor, etc.), quando da conclusão do serviço, gerar protocolo específico para reavaliação do projeto/conexão.</i>	1		N	

10- Processo: Contábil

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
10.1	Realizar a previsão, a contabilização e o controle referente à retenção de tributos (Imposto de Renda, ISSQN, INSS e demais tributos federais conforme Leis 9.430/2006 e 10.833/03), conforme legislações federais e municipais vigentes, realizados nas notas fiscais de venda de energia e de prestação de serviço.	2		N	
10.2	Permitir a emissão de relatórios de faturamento, por conta contábil, por município, de forma que se possa conciliar as informações contidas nas obrigações acessórias.	2		N	
10.3	Prover funcionalidade para calcular a renda não faturada com base no último consumo do cliente usando a tarifa, bandeira e outras variáveis, vigente nos dias correspondentes ao cálculo. Bem como contabilizar a provisão e no mês seguinte contabilizar a reversão dessa provisão. Também no mês de janeiro de cada ano, fazer a reversão da provisão em outras contas contábeis específicas, diferentes das usadas nos outros meses do ano. Também emitir relatório por fatura, cliente, data leitura, entre outros.	2		N	
10.4	Prover funcionalidade que contabilize as Perdas Estimadas em Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD), bem como a emissão de relatório por fatura, consumidor, data competência, vencimento, conta contábil, entre outros.	2		N	
10.5	Contabilizar as provisões das penalidades ao consumidor: DIC, FIC, DMIC, DICRI entre outros; as provisões são aqueles valores que ainda não foram lançados nas faturas dos clientes. Quando ocorrer o lançamento na fatura, deverá ser feito o estorno contábil da provisão. A contabilização da provisão é feita em contas contábeis diferentes conforme o Livro Societário, Fiscal e Regulatório. Emitir relatório por	1		N	

	<i>consumidor, data provisão, classe, conta contábil, entre outros.</i>				
10.6	<i>Calcular as Devoluções Tarifárias da Receita de Ultrapassagem de Demanda e Excedente Reativo com base no indicado pela Contratante, contabilizar e emitir relatório detalhado.</i>	1		S	
10.7	<i>Contabilizar as Faturas em Perdas, Prescritas e emitir relatório detalhado.</i>	3		N	
10.8	<i>Calcular e contabilizar os Juros Futuros em Curto e Longo Prazo e emitir relatório detalhado</i>	1		N	
10.9	<i>Calcular, acompanhar e contabilizar o saldo do Banco de Energia (energia produzida pelas mini e micro geradoras), possibilitando a emissão de relatórios por UC, Classe, Tensão, Data de Inclusão, Baixas, Saldos... por KWh e Reais.</i>	2		N	
10.10	<i>Identificar as faturas em Perdas acima de determinado valor e, além de contabilizar na forma do item 1.7, também contabilizar estas em outras contas contábeis e emitir relatório detalhado.</i>	1		S	

10.11	<p><i>DE A contabilizações de todos os eventos precisam possibilitar serem efetuados por Livro, sendo: Fiscal, Societário e Regulatório, também por classe principal, por sociedade parceira, empresas do grupo, por centros de custos e de lucros, mostrar todos os lançamentos contábeis gerados na fatura e nos eventos, permitir a emissão e exportação dos relatórios para planilhas eletrônicas como excel, ACL ou outro software. PARA Possibilitar parametrizar contabilmente um mesmo produto em contas contábeis diferentes conforme a situação, como: classe principal, sociedade parceira, empresas do grupo, centros de custos e de lucros, Livro Contábil (Fiscal, Societário e Regulatório), e outras variáveis que surgirem. Exemplo de situações:</i></p> <p><i>O produto venda de energia para a classe residencial, contabilizar na conta contábil 1121000, mas quando for venda para a classe industrial, então contabilizar na conta contábil 1121001.</i></p> <p><i>Outro exemplo: o produto DIC/FIC contabiliza no livro SO (Societário) na conta contábil 3111571, mas no livro RE (Regulatório) deve contabilizar na conta contábil 4115040. Apresentar todos os lançamentos contábeis gerados na fatura conforme a situação. Permitir a emissão e exportação dos relatórios para planilhas eletrônicas como excel, ACL ou outro software.</i></p>	1		N	
10.12	<p><i>Permitir a emissão de relatório em formatos diversos como resumido, detalhado, razão contábil, por classe, por conta contábil, por produto, por evento (exemplo: faturamento, ajustes de faturamento, arrecadação, receita não faturada, PECLD, contas a receber, parcelamento, perdas, recuperação de perdas e PECLD, consumo próprio, baixados para perdas, parcelamento baixado para perdas, parcelamento recuperado de perdas, Prescrição, Juros Futuros , Obrigações Especiais, Provisão DIC/FIC), por</i></p>	2		N	

	<i>datas diversas, grupo de tensão, cliente, unidade consumidora, fatura, relatórios dos saldos a receber, a pagar, das receitas, despesas, do movimento do mês, ou dos meses, ou do ano.</i>				
10.13	<i>Visualizar em tela as faturas e as contabilizações.</i>	3		N	
10.14	<i>Permitir a integração dos lançamentos contábeis para outro sistema, gerando evidências dos lançamentos, relatórios. Os lançamentos a serem integrados devem conter em seu histórico, a data do evento, a conta contábil, o código do produto, a fatura, a classe, a sociedade parceira, o centro de custo/lucro, a empresa do grupo, o nº do cliente.</i>	3		N	
10.15	<i>Gerar carta de circularização para atendimento a auditorias e outros órgãos.</i>	1		N	
10.16	<i>Gerar relatório de crítica contábil comparando se todos os eventos do mês tem contabilização, se a contabilização fecha os débitos com os créditos, verificar se há eventos sem contabilização, comparar os saldos comerciais com os saldos contábeis, efetuar a conciliação.</i>	1		N	
10.17	<i>Emitir relatório diário com o valor arrecadado, aberto por fatura, banco entre outros, e comparar com o lote transmitido pelo banco com o baixado pela arrecadação, conciliar o numerário em transito com a arrecadação em transito.</i>	3		N	
10.18	<i>O fechamento contábil deve ocorrer no 1º dia útil subsequente ao mês de competência, bem como a emissão dos relatórios pertinentes.</i>	2		N	
10.19	<i>Possibilitar a parametrização contábil dos produtos, eventos, criação de produtos e eventos pela contratada.(Efetuar a parametrização contábil dos eventos/produtos/contas gerenciais constantes nas faturas/documentos, permitindo que a contratante também faça essas parametrizações.)</i>	3		N	

10.20	<i>Possibilitar a comparação dos movimentos e saldos de um mês com outro(s), por produto, cliente, classe, conta contábil.(Ter aplicação que mostre o movimento de um produto/conta gerencial aberto por evento de diferentes meses, exemplo: trazer o movimento do produto venda de energia de jan20 e jan19 numa mesma tela, um do lado do outro, pra possibilitar visualizar e comparar o vlr faturado de um mês com outro numa mesma tela.)</i>	1		S	
10.21	<i>Contabilizar de acordo com documento fiscal, gerando relatório que concilie o valor constante nas obrigações fiscais com o valor contabilizado.</i>	1		N	

11- Processo: Conformidade dos Níveis de Tensão

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
11.1	<i>O Processo de Conformidade de Níveis de Tensão deve ser constituído de três subsistemas: a) Reclamação de tensão inadequada; b) Medição Amostral c) Iniciativa Copel</i>	2		N	
11.2	<i>Reclamação de tensão em regime permanente: deve ser gerado um protocolo para cada reclamação, tanto para medição eventual quanto para consumidor com medição permanente da qualidade de energia. (*) somente eventual.</i>	2		N	

11.3	<i>DE Medições amostrais: deve abranger as medições únicas realizadas com medidor temporário e as medições oriundas de medidores com medição permanente da qualidade de energia. O Sistema deve prever a importação de rois de unidades consumidoras sorteadas pela ANEEL(*) Somente medições únicas. PARA Medições Amostrais: deve abranger medições oriundas de medidores com medição permanente da qualidade de energia. O Sistema deve prever a importação dos rois de unidades consumidoras sorteadas pela ANEEL. (*) somente medições únicas.</i>	1		S	
11.4	<i>Medições por Iniciativa Copel: deve ter estrutura similar ao subsistema de medição por reclamação, sem entretanto gerar compensações para o titular da unidade consumidora em caso de constatação de atendimento em nível de tensão inadequado</i>	2		N	
11.5	<i>O tratamento quanto aos prazos, avaliação do resultado, cálculo inicial e continuado de compensações e armazenamento das informações para Reclamações e Medições Amostrais deve ser aderente às disposições regulatórias da ANEEL, em especial as do Módulo 8 do PRODIST</i>	2		N	
11.6	<i>Todos os subsistemas devem receber dados oriundos tanto de medições temporárias quanto de medições permanentes da qualidade de energia. Reclamação de tensão inadequada em regime permanente: deve ser gerado um protocolo para cada reclamação, tanto para medição eventual quanto para consumidor com medição permanente da qualidade de energia. (*) somente eventual.</i>	2		N	
11.7	<i>Todos os subsistemas devem ter rotinas de mediação para reconhecer, adequar dados de medição oriundos de diferentes medidores/fabricantes. (*) somente eventual.</i>	2		N	

11.8	<i>Dispor da facilidade de atribuição de textos padronizados (templates) mesclados com variáveis para a geração de correspondências a serem enviadas ao solicitante conforme o resultado das medições ou ainda para comunicações prevista pelo órgão regulador Tais textos padronizados deverão ser editáveis e, devendo também ser disponibilizada a lista de variáveis para a sua composição (nome, endereço, data do cadastro, data de início e fim de medição e outras).</i>	2		N	
11.9	<i>Para as situações previstas, a solução deverá formatar os anexos à correspondência a ser enviada ao consumidor (limites, valores medidos, gráficos, histogramas, etc.).</i>	2		N	
11.10	<i>Meios de comunicação com o solicitante: a) Deverá existir uma tabela, editável, dos meios de comunicação oferecidos pela Empresa; b) Para cada processo deverá ser obrigatoriamente escolhido, no momento do cadastro, o meio comunicação de preferência do solicitante.</i>	2		N	
11.11	<i>O meio de comunicação Correio Eletrônico (e_Mail), deverá permitir o envio de correspondência com teor padronizado diretamente no Sistema, sem exigir que o teor da correspondência tenha que ser anexado ao e_mail.</i>	3		N	
11.12	<i>As correspondências enviadas por Correio Eletrônico (e_Mail) deverão dispor de rastreamento da entrega e, preferencialmente também da leitura .</i>	1		N	
11.13	<i>As compensações geradas devem ser apresentadas por mês civil, inicialmente em aberto, devendo ser previsto a liberação para lançamento em fatura por usuário qualificado por perfil.</i>	3		N	
11.14	<i>Deve ser permitido o cancelamento e também a inserção de unidades consumidoras no ambiente de tratamento das compensações.</i>	2		N	

11.15	<i>O tratamento das compensações total, parcial, saldos após duas faturas, dever ser apresentado por unidade consumidora em relatório específico.</i>	2		N	
11.16	<i>Os prazos, onde previstos, devem ser parametrizáveis por usuário qualificado por perfil.</i>	2		N	
11.17	<i>Interação com outras aplicações: visando a realização de adequações para restabeleceR a tensão adequada, o Sistema deve prever a interação com outras aplicações (manutenção, planejamento, serviços, obras) (*) obras.</i>	2		S	
11.18	<i>Os subsistemas deve prever a gestão da instalação e retirada de medidores temporários ou a busca de medições oriundas de sistemas de medição permanente da qualidade onde for pertinente. (*) para medidores temporários</i>	2		N	
11.19	<i>Prever a geração periódica (mensal) referente às compensações no formato previsto pelo órgão regulador (Analítico e Sintético)</i>	2		S	
11.20	<i>Prover relatórios estatísticos periódicos segregados para cada um dos tipos de subprocessos, referentes a total de protocolos gerados, concluídos, respostas dentro e fora do prazo, unidades consumidoras com nível de tensão inadequado, adequações concluídas e o tempo decorrido para a regularização do atendimento. (*) Existe, porém de modo indireto.</i>	2		N	
11.21	<i>Prover suporte ao tratamento de reclamações de qualidade de energia conforme Módulo 8 do PRODIST da ANEEL</i>	1		S	
11.22	<i>Os subsistemas devem prever a gestão da instalação e retirada dos qualímetros conforme periodicidade prevista no módulo 8 do PRODIST da ANEEL</i>	1		N	

12- Processo: Ressarcimento de Danos					
12.1- Generalidades					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
12.1.1	A gestão dos Ressarcimentos de Danos Causados a Terceiros deve ocorrer em dois bancos de dados distintos: a) Danos causados em equipamentos elétricos e de conservação – aderente às disposições regulatórias conforme Resolução ANEEL 1414/2010 e PRODIST Módulo 9 , também da ANEEL. b) Danos de outra natureza causados a terceiros, tais como danos em plantações, bens e produção, lesões em pessoas. Estes subprocesso deve ser aderente a procedimentos específicos, parcialmente determinados pelo Código de Defesa do Consumidor.,	2		S	
12.1.2	O cadastro de solicitações de Ressarcimento, com a geração do respectivo protocolo, deve ocorrer pelos canais de Atendimento Telefônico, Atendimento Presencial em Agências e Postos de Atendimento e via Agencia Virtual.	2		N	
12.1.3	Os processos de ressarcimento, imediatamente antes de alcançar a etapa da emissão da resposta ao solicitante, devem passar por aprovação de uma comissão nomeado para essa finalidade, que deverá se manifestar sobre a concordância ou discordância com o parecer apresentado pelo analista do processo. Ao ser escolhida uma comissão pelo analista do processo, os membros desta comissão deverão receber comunicado por meio eletrônico (e_Mail ou outro meio adequado) acompanhado de link para realizar a votação diretamente no Sistema. A solução deverá possuir parâmetros a serem ativados/desativados por funcionário com perfil adequado que permitam inibir a obrigatoriedade da etapa Votação do Parecer.	2		N	

12.1.4	<i>Arquivos anexos: a solução deve permitir que arquivos sejam anexados ao protocolo em diferentes etapas de tratamento, enquanto ativo. Tais arquivos serão parte integrante do processo; o Sistema deve ter estrutura para o armazenamento dos processos, inclusive seus anexos, por no mínimos 6 anos (cinco anos completos mais o ano em curso) sem prejudicar a performance.</i>	2		N	
12.1.5	<i>Processos com idade superior a 6 anos poderão ser armazenados em sistema de retaguarda, entretanto a sua recuperação deve ser prevista para ocorrer de forma ágil (no mesmo dia)</i>	1		S	
12.1.6	<i>Disponer de critérios de acesso distintos, com base em perfis e workflow, à consulta ou tratamento de diferentes etapas do processo.</i>	3		N	
12.1.7	<i>Meios de comunicação com o solicitante: a) Deverá existir uma tabela, editável, dos meios de comunicação oferecidos pela Empresa; b) Para cada processo deverá ser obrigatoriamente escolhido, no momento do cadastro, o meio de comunicação de preferência do solicitante.</i>	3		N	
12.1.8	<i>Disponer da facilidade de atribuição de textos padronizados (templates) mesclados com variáveis para a geração de correspondências a serem enviadas ao solicitante. Tais textos padronizados deverão ser editáveis e, devendo também ser disponibilizada a lista de variáveis para a sua composição (nome, endereço, data do cadastro, data da vistoria e outras)</i>	2		N	
12.1.9	<i>O meio de comunicação Correio Eletrônico (e-Mail), deverá permitir o envio de correspondência com teor padronizado diretamente nos Sistema, sem exigir que o teor da correspondência tenha que ser anexado ao e_mail.</i>	2		N	

12.1.10	As correspondências enviadas por Correio Eletrônico (e-Mail) deverão dispor de rastreamento da entrega e, preferencialmente também da leitura .	1		N	
12.1.11	Prover consultas de situação para protocolos não concluídos, permitindo a busca por cada uma das etapas e com classificação por prazo existente ou mesmo vencido para a etapa e o evento regulatório subsequente.	2		N	
12.1.12	O sistema deverá prover relatórios estatísticos periódicos segregados para cada um dos tipos de subprocessos, referentes a total de protocolos gerados, concluídos, vitorias dentro e fora do prazo, respostas dentro e fora do prazo, pagamentos(ressarcimentos) dentro e fora do prazo.(*). Existe, porém de modo indireto.	2		S	
12.2 – Processo - Ressarcimento De Equipamentos Elétricos e de Conservação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
12.2.1	Os processos de solicitação de ressarcimento de danos em equipamentos devem ser aderentes às disposições regulatórias da ANEEL com forme Resolução 414/2010 e Módulo 9 do PRODIST, tendo ainda interação com o BDGD a ser apresentado periodicamente à ANEEL	2		S	
12.2.2	Um processo (protocolo) pode tratar de 1 a n itens Supostamente danificados, desde que atrelados ao mesmo evento causador dos danos. Devido a existência de prazos específicos, um processo (protocolo) que contenha pelo menos um item supostamente danificado caracterizado como “equipamento de conservação” deve ser caracterizado como “de conservação”.	2		N	
12.2.3	O registro de uma solicitação deve conter campos estruturados para todas as informações descritas como obrigatórias nos documentos ANEEL acima enunciados: equipamento, marca,	2		N	

	<i>modelo, etc., como também o período em que ocorreu o dano.</i>				
12.2.4	<i>O limite do período definido pela ANEEL com data e hora aproximada em que se deu o dano, a ser informado pelo solicitante, deve ser dado por um parâmetro ajustável por usuário com perfil adequado</i>	2		N	
12.2.5	<i>Deve haver um campo obrigatório para informar se entre os itens supostamente danificados há um equipamento de sobrevida.</i>	3		N	
12.2.6	<i>Os equipamentos objeto do pedido de ressarcimento devem ser indicados a partir de uma tabela, nas quais é possível editar se tal equipamento é classificado como “de conservação” por um usuário com perfil adequado. Deve constar nessa tabela um item com o nome “Outros”.</i>	3		N	
12.2.7	<i>Todo processo (protocolo) deve permitir demonstrar de modo auditável que o solicitante recebeu todas as informações conforme exigências regulatórias constantes dos documentos ANEEL acima enunciados.</i>	2		N	
12.2.8	<i>Permitir acrescentar novos itens durante o seu processamento, antes da etapa de votação para a aprovação do parecer sobre resultado (deferido ou indeferido).</i>	2		N	
12.2.9	<i>Das etapas dos processos: todo o processo contém as etapas de análise técnica, parecer, votação, resposta; Em função de decisões ou resultados de determinada etapa, são possíveis as etapas vistoria (verificação), solicitação de informações (ou documentos), aguardar entrega de documentos, aguardar recebimento de documentos, pagamento, aguardando confirmação de pagamento.</i>	2		N	

12.2.10	<i>Dos prazos: das etapas acima, há três prazos com limite regulatório, cuja data de vencimento deve ser indicada tanto durante o tratamento do processo quanto após sua conclusão, quais sejam: vistoria (com prazos distintos para processos de equipamentos de conservação e de equipamentos elétricos), resposta e pagamento. A data limite deve ser calculada/indicada observando os critérios ANEEL referentes a feriados e fins de semana. Todos os passos devem ser regidos por prazos limite a serem parametrizados por um usuário com perfil adequado. Como antes da resposta e do pagamento pode haver repetição de algumas etapas, a soma do tempo gasto, exceto os períodos em que se aguarda providências de responsabilidade exclusiva do solicitante, não deve ultrapassar os prazos limite para a resposta e o pagamento para que o respectivo evento regulatória seja considerado cumprido dentro do prazo.</i>	2		S	
12.2.11	<i>Prover na Agência Virtual informação da situação do tratamento de protocolos gerados através da Agência Virtual, indicando se está dentro ou não do prazo regulatório.</i>	2		S	
12.2.12	<i>As correspondências emitidas devem ser vinculadas ao processo e devendo ser possível a sua pronta recuperação. (*) hoje ficam vinculadas à Unidade Consumidora</i>	2		N	
12.2.13	<i>Consulta a ocorrências no sistema elétrico no dia e horário aproximado informado pelo solicitante: o sistema deve prover rotinas (Web Service) para buscar informações em sistemas existentes e gravar o resultado no processo (protocolo) ou ainda informar que no período indicado não há registro de ocorrências.</i>	2		N	
12.2.14	<i>Consulta no dados específicos do consumidor quanto há serviços ou anormalidades registrada na data indicada pelo consumidor e gravar o resultado no processo (protocolo) ou ainda informar que no período indicado não há registro de ocorrências.</i>	2		N	

12.2.15	<i>Respostas distintas para diferentes objetos/equipamentos de um mesmo protocolo: considerando que objetos/equipamentos podem receber parecer distinto durante a análise, a solução deverá prover que a resposta ao um protocolo permita apresentar os textos padrão para as diversos resultados, visto que a ANEEL dispõe que cada equipamento deve ser tratado individualmente.</i>	2		N	
12.2.16	<i>Interação com a computação móvel: o sistema deve possibilitar a interação para o envio e o recebimento de resultados da computação móvel nas etapas a serem realizadas por equipes externas, como a vistoria.</i>	2		N	
12.2.17	<i>Prever diversas formas de realização do ressarcimento, como o pagamento via crédito em fatura e pagamento ao cliente.</i>	2		N	
12.2.18	<i>Quando a disponibilização do pagamento ocorrer em prazo superior ao regulatório, deve realizar o cálculo da correção monetária e apresentar de forma distinta o valor do ressarcimento, a correção monetária e valor total do crédito. O sistema deve manter os indicadores mensais dos coeficientes oficiais (IGP-M, IPCA, etc.) Deve manter também relação de Bancos e Instituições Financeiras com seus respectivos códigos conforme Banco Central.</i>	2		N	
12.2.19	<i>Tratamento de crédito e débitos: o Sistema deverá possuir critérios de parametrização para a avaliação de débitos para definir a elegibilidade para serem abatidos do crédito oriundo do ressarcimento de danos (tipos de débitos, prazos). Uma vez definidos como elegíveis e sendo seu(s) valor(es) menor(es) ou iguais que o valor do crédito, o(s) débito(s) deve(m) ser quitado(s) com indicação da origem do crédito. (*) em desenvolvimento.</i>	2		S	
12.2.20	<i>Possuir interface com o sistema financeiro para informação dos valores a serem pagos ao consumidor e a modalidade (crédito em conta-incluindo os dados de banco, agência, conta-, ordem de</i>	2		N	

	<i>pagamento, cheque)</i>				
12.2.21	<i>Quando houver pagamento via sistema financeiro, o processo deve permanecer com a indicação aguardando pagamento até receber a confirmação de pagamento realizado</i>	2		N	
12.2.22	<i>BDGD: gerar os relatórios periódicos conforme preconiza a ANEEL para a sua inserção no BDGD. (*) porém há um tratamento da informação fornecido pelo fornecedor do sistema atual.</i>	2		N	
12.2.23	<i>Relatório do processo(protocolo): o sistema deve gerar o relatório do processo conforme disposição regulatória, organizando de forma cronológica todas as etapas, inclusive os anexos e correspondências. (*) hoje sem tratar os anexos.</i>	2		N	
	<i>O sistema proposto, para fins de confirmação de ocorrências (verificação de tensão na unidade consumidora), deverá possuir integração com o sistema MDM Copel e demais integrações necessárias com as redes elétricas inteligentes, além da integração com o sistema de serviços</i>	1		N	
12.3- Processos De Ressarcimento De Outra Natureza Causados a Terceiros					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
12.3.1	<i>Para esse tipo de processos também deve ser possível gerar para solicitantes não vinculados a uma Unidade Consumidora</i>	2		N	
12.3.2	<i>O(s) objeto(s) para o(s) qual(is) é pleiteada indenização devem ser descritos em campo para descrição livre</i>	2		N	
12.3.3	<i>Das etapas dos processos: todo o processo contém as etapas de análise técnica, parecer, votação, resposta; Em função de decisões ou resultados de determinada etapa, são possíveis as etapas vistoria (verificação), solicitação de informações(ou</i>	2		N	

	<i>documentos), aguardar entrega de documentos, aguardar recebimento de documentos, pagamento, aguardando confirmação de pagamento.</i>				
12.3.4	<i>Dos prazos: das etapas acima, há três prazos com limite estabelecido, cuja data de vencimento deve ser indicada tanto durante o tratamento do processo quanto após sua conclusão, quais sejam: vistoria (com prazos distintos para processos de equipamentos de conservação e de equipamentos elétricos), resposta e pagamento. A data limite deve ser calculada/indicada observando os critérios ANEEL referentes a feriados e fins de semana. Todos os demais passos devem ser regidos por prazos limite a serem parametrizados por um usuário com perfil adequado. Como antes da resposta e do pagamento pode haver repetição de algumas etapas, a soma do tempo gasto, exceto os períodos em que se aguarda providências de responsabilidade exclusiva do solicitante, não deve ultrapassar os prazos limite para a resposta e o pagamento para que o respectivo evento regulatória seja considerado cumprido dentro do prazo.</i>	2		S	
12.3.5	<i>As correspondências emitidas devem ser vinculadas ao processo e devendo ser possível a sua pronta recuperação. (*) hoje ficam vinculadas à Unidade Consumidora</i>	2		N	
12.3.6	<i>Interação com a computação móvel: o sistema deve possibilitar a interação para o envio e o recebimento de resultados da computação móvel nas etapas a serem realizadas por equipes externas, como a vistoria.</i>	2		N	
12.3.7	<i>Tratamento de crédito e débitos: o Sistema deverá possuir critérios de parametrização para a avaliação de débitos para definir a elegibilidade para serem abatidos do crédito oriundo do ressarcimento de danos (tipos de débitos, prazos). Uma vez definidos como elegíveis e sendo seu(s) valor(es) menor(es) ou iguais que o valor do crédito, o(s) débito(s) deve(m) ser quitado(s)</i>	2		S	

	com indicação da origem do crédito. (*) em desenvolvimento.				
12.3.8	<i>Possuir interface com o sistema financeiro para informação dos valores a serem pagos ao consumidor e a modalidade (crédito em conta-incluindo os dados de banco, agência, conta-, ordem de pagamento, cheque)</i>	2		N	
12.3.9	<i>Quando houver pagamento via sistema financeiro, o processo deve permanecer com a indicação aguardando pagamento até receber a confirmação de pagamento realizado</i>	2		N	
12.3.10	<i>Relatório do processo conforme disposição regulatória, organizando de forma cronológica todas as etapas, inclusive os anexos e correspondências. (*) hoje sem tratar os anexos.</i>	2		N	

13- Agencia Virtual

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
13.1.1	<i>A solução deverá prover um PORTAL em ambiente web, denominada aqui como Agencia Virtual, que possibilite consumidores realizarem o autoatendimento a todos os serviços relacionados à sua condição de consumidor, possibilitando sua participação por funcionalidades relacionados aos macroprocessos Cadastro e Serviços, Atendimento, Cobrança e Arrecadação, Medição, Compartilhamento de Estruturas, Leitura, Faturamento, Níveis de Tensão e Ressarcimento de Danos.</i>	1		N	

13.1.2	A autenticação do usuário deverá vincular documento (CPF ou CNPJ) e senha. O formulário de autenticação deverá manter as boas práticas de segurança, como uso em ambiente criptografado e proteção contra ataques de dicionário, força bruta ou injeção SQL. A autenticação deverá ser em multifator, utilizando links ou códigos enviados por e-mail ou SMS. Deverá ter mecanismo para que o usuário possa recuperar sua senha com segurança.	1			
13.1.3	A Agência Virtual deverá permitir ao consumidor atualizar seu dados de contato, bem como outros dados cadastrais. Os dados que poderão ser modificados pelo usuário da Agência Virtual serão relacionados através de tabela parametrizável.	1		N	
13.1.4	A Agência Virtual deverá possibilitar ao usuário o cadastro/descadastro da fatura digital. Deverá possibilitar pelo menos 4 e-mails para cadastro da fatura digital. Deverá também possibilitar o envio da fatura via SMS (com link para a fatura e/ou código de barras, sendo esta configuração parametrizável).	1		N	
13.1.5	A Agência Virtual deverá possibilitar ao usuário o cadastro/descadastro de débito automático de todos os bancos conveniados com a Copel.	1		N	
13.1.6	A Agência Virtual deverá ter funcionalidades de consulta de protocolo e andamento de serviço, bem como filtros adequados para esta consulta. Os serviços que poderão ser consultados deverão estar relacionadas em tabela parametrizável, sem necessidade de inserção por parte do administrador da Agência Virtual (deverão estar vinculados aos serviços existentes na base de dados da Solução Comercial).	1		N	
13.1.7	A Agência Virtual deverá possibilitar ao consumidor informar através de funcionalidade de autoleitura todos os dados de leitura de todos os equipamentos instalados em sua unidade consumidora, seguindo os critérios definidos no macroprocesso Leitura	1		N	

13.1.8	<i>A Agencia Virtual deverá disponibilizar ao consumidor consultar faturas, notas fiscais complementares, emitir segunda via e receber informações detalhadas relacionada à suas faturas, conforme critérios do macroprocesso Faturamento. Os dados de faturas deverão estar prontamente disponíveis ao consumidor até onde a política de retenção de dados permitir.</i>	1		N	
13.1.9	<i>Os números de medidores instalados e todos os dados de equipamento de medição deverão estar disponíveis ao usuário da Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.10	<i>A Agencia Virtual deverá possibilitar ao consumidor o parcelamento de faturas, permitindo a realização de simulações e com critérios parametrizáveis em aplicação específica dentro do menu de administração da Agencia Virtual. Deverá constar opção de copiar os parâmetros de parcelamento do Sistema Comercial.</i>	1		N	
13.1.11	<i>Deverá ser possível realizar o processo de religação de unidade consumidora suspensa através da Agencia Virtual, com todo o detalhamento de prazos e taxas.</i>	1		N	
13.1.12	<i>A Agencia Virtual deverá disponibilizar relatórios de Informações Suplementares ao consumidor, conforme o PRODIST Módulo 11 da ANEEL, bem como atualizações desta norma relacionadas ao tema.</i>	1		N	
13.1.13	<i>A Agencia Virtual deverá providenciar os históricos de todos os dados de Consumo e Medição (Grupo A e Grupo B), bem como todos os dados de arquivos de Leitura e Memória de Massa para o consumidor. Deverá manter gráficos relacionados com estes dados.</i>	1		N	
13.1.14	<i>A Agencia Virtual deverá manter funcionalidades para possibilitar o consumidor realizar solicitação de ligação nova e troca de titularidade. Esta funcionalidade deverá ser compatível com soluções de reconhecimento óptico de caracteres (OCR). Para o processo de aprovação documental que não puder ser</i>	1		N	

	<i>automatizado, deverá manter fluxo de aprovação e perfis de atendimento para realizar a atividade de back office desta funcionalidade.</i>				
13.1.15	<i>A solução para a Agencia Virtual deverá manter funcionalidades para exibição de popups logo após autenticação. Estes popups deverão ter textos customizáveis pelo ambiente de administração da Agencia Virtual e componentes que redirecionem para funcionalidades parametrizadas.</i>	1		N	
13.1.16	<i>A Agencia Virtual deverá ter opção de registro de falta de energia e manter informações de status sobre o atendimento emergencial relacionado.</i>	1		N	
13.1.17	<i>Deverá ter funcionalidade específica sobre histórico de pagamentos na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.18	<i>Deverá ter funcionalidade específica para alteração de grupo tarifário na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.19	<i>Deverá ter funcionalidade específica para alteração de demanda para consumidores do Grupo A na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.20	<i>Deverá ter funcionalidade específica para consulta de perfis de acesso, bem como alteração de senha e outros dados relacionados ao perfil de acesso na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.21	<i>Deverá ter funcionalidade específica para consulta de débitos das unidades consumidoras do consumidor, com link para parcelamento deste débitos na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.22	<i>Deverá ser possível alterar a data de vencimento na Agencia Virtual. Restrições de quantidade de alterações, datas e períodos em que poderão ser realizadas as alterações de vencimento deverão ser parametrizáveis.</i>	1		N	

13.1.23	<i>Deverá ter funcionalidades para gerenciamento geral relacionado à migração ao ambiente de contratação livre de energia (ACL), com todas as necessidades de interação e consulta por parte do consumidor na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.24	<i>Deverá ser possível consultar o detalhamento sobre desligamentos programados de unidades consumidoras na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.25	<i>Para consumidores do grupo A, a Agencia Virtual deverá disponibilizar gráficos de consumo e demanda, fator de potência e outros relacionados a este nível de tensão.</i>	1		N	
13.1.26	<i>Deverá ter funcionalidade específica para Impedância na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.27	<i>Deverá ter indicadores de continuidade (DIC/FIC/DMIC) disponíveis para consulta na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.28	<i>Na tela inicial da Agencia Virtual deverá ter dashboard contendo últimos protocolos abertos, faturas em aberto, avisos de desligamento programado e em geral, gráficos customizáveis, bem como histórico das últimas funcionalidades utilizadas, melhorando a experiência do usuário.</i>	1		N	
13.1.29	<i>Deverá ter funcionalidade relacionada a Laudo de Ocorrência na Agencia Virtual.</i>			N	
13.1.30	<i>A Agencia Virtual deverá manter funcionalidade para o consumidor realizar o processo de desligamento de unidade consumidora a pedido, permitindo a emissão de fatura final com dados informados de leitura ou lançamento pela média. Deverá possibilitar a emissão do processo de desligamento virtual, de forma parametrizável.</i>	1		N	
13.1.31	<i>Deverá ter funcionalidade para emissão do Contrato de Adesão na Agencia Virtual.</i>	1		N	
13.1.32	<i>Deverá ter funcionalidade para emissão do Recibo de Quitação na Agencia Virtual.</i>	1		N	

13.1.33	<i>A Agência Virtual deverá possibilitar ao consumidor realizar pedido de Ressarcimento de Danos através de formulário. Esta funcionalidade deverá abarcar todas as necessidades descritas nos requisitos do macroprocesso Ressarcimento de Danos, sendo parametrizável e com tabelas de apoio com equipamentos e características pré-cadastrados.</i>	1		N	
13.1.34	<i>Todos os textos da Agência Virtual deverão ser customizáveis pelo menu de administração, inclusive os encontrados em componentes de formulário. Deverá ter link com textos customizáveis de orientação ao usuário. Deverão ser possível a criação de links, mudança de estilo através de CSS e extensão para uso de javascript a partir do menu de administrador.</i>	1		N	
13.1.35	<i>Todos os formulários que disparam e-mails deverão ter os endereços destes configuráveis pela menu de administração da Agência Virtual.</i>			N	
13.1.36	<i>A alteração de representante legal deve estar disponível para consumidores do Grupo A na Agência Virtual.</i>			N	
13.1.37	<i>Deverá manter menu de administração com acesso restrito, integrado com o sistema de autenticação da Copel.</i>	1		N	
13.1.38	<i>Através do menu de administração, deverá ser possível personalizar a posição das funcionalidades, bem como inativar temporariamente (mantendo aviso a respeito), ou removê-la da Agência Virtual.</i>	1		N	
13.1.39	<i>A Agência Virtual deverá ter perfis customizáveis, separáveis por classificação urbana, tensão de fornecimento (Grupo A e Grupo B), e atividade, para fins de funcionalidades em destaque para cada perfil. Os perfis deverão ser gerenciados através do menu de administração.</i>	1		N	

13.1.40	<i>Ao autenticar, o consumidor deverá visualizar lista de unidades consumidoras vinculadas ao documento utilizado para autenticar, detalhando cada UC com tensão de fornecimento, endereço completo e complemento, bem como outras anotações que permitam distinguir aquela unidade. Em toda a utilização da unidade consumidora, deverá ser claro para o consumidor em qual unidade consumidora ele está consultando ou realizando alguma solicitação de serviço.</i>	1		N	
13.1.41	<i>O menu de administração deverá ter relatórios de acesso, mantendo logs detalhados com data/hora de todas as funcionalidades utilizadas, bem como o endereço IP utilizado durante as operações do usuário.</i>	1		N	
13.1.42	<i>Deverá ser possível contabilizar a quantidade de acessos e utilização da Agência Virtual, possibilitando quantificar o número de acessos e quantidade de serviços realizados, com detalhamento. Deverá manter também relatório a respeito de acesso simultâneo, permitindo avaliar em quais momentos ocorrem os picos de acesso.</i>	1		N	
13.1.43	<i>A Agência Virtual deverá integrar com outros canais de atendimento, permitindo o compartilhamento de configuração de funcionalidades com outras aplicações.</i>	1		N	
13.1.44	<i>Todos os parâmetros da Agência Virtual deverão estar dispostos em uma única funcionalidade, permitindo anotações e filtros para estes parâmetros.</i>	1		N	

13.1.45	<i>Deverá ser possível a criação de formulários através do menu de administração da Agencia Virtual para possibilitar que o consumidor preenche os campos solicitados e envie para áreas determinadas . Os campos destes formulários deverão ser customizáveis, contendo botões, caixas de edição, listas customizadas, validações mais usadas, máscaras para campos de edição, perfis associados, entre outros. Ao submeter o formulário, deverá encaminhar o conteúdo por e-mail, contendo o conteúdo dos formulários no corpo do e-mail e/ou em anexo PDF e/ou XLSX. Através desta funcionalidade, deverá ser possível a comunicação direta pelo consumidor, compondo menu Fale Conosco e Outros Serviços, com envio para áreas determinadas conforme o assunto informado.</i>	1		N	
13.1.46	<i>A Agencia Virtual deverá ser responsiva e adequada para navegação por smartphones e tablets</i>	1		N	
13.1.47	<i>Quando o cliente navegar na Agencia Virtual, deve registrar e manter histórico de navegação, acesso a informações e serviços gerados e possibilitar consultar e filtrar essas solicitações por tema, data, palavra-chave, etc.</i>	1		N	
13.1.48	<i>Permitir que os documentos enviados pelo cliente fiquem armazenados em seu histórico de arquivos (lista com check box), acessível ao atendente e ao cliente mediante senha. Por exemplo: o consumidor apresentou documento de propriedade, que este fique armazenado, no cliente, em sua Agencia Virtual. Se houve a troca de titular e depois o cliente deseje transferir a conta para o seu nome novamente, não será necessário apresentar o documento de propriedade e nem os pessoais, apenas o contrato de locação.</i>	1		N	
13.1.49	<i>Disponibilizar a análise de consumo ao cliente no autoatendimento da Agencia Virtual; permitir a escolha do período para as médias; quando o cliente incluir a leitura atual saiba quanto já consumiu e ainda possa usar o simulador de consumo no mesmo local. O sistema deve ser interativo e reconhecer padrões, apresentando ao</i>	1		N	

	<i>cliente, por exemplo, que em período de inverno ou verão o consumo se eleva.</i>				
13.1.50	<i>Ao identificar variação no valor da fatura que seja indicado possíveis motivos ao cliente (mais dias de faturamento, inclusão de taxas, multas, juros etc.), logo no início da consulta. Se o cliente continuar com dúvidas e quiser registrar reclamação ou solicitar informação, consiga solicitar na própria Agência Virtual, via formulário eletrônico.</i>	1		N	
13.1.51	<i>Tanto o site quanto o aplicativo devem permitir o cadastramento de acesso com a vinculação de contas Google, Facebook, Instagram ou qualquer outra forma semelhante existente praticada pelo mercado, conforme critérios da contratante.</i>	1		N	
13.1.52	<i>Deve possuir funcionalidade que permita a interação via chatbot ou humana, quando o cliente está há algum tempo navegando no aplicativo ou site (Agência Virtual), ou em partes deles, para que o mesmo receba um suporte através de chat, notificação (push), chamada telefônica ou Whatsapp/aplicativo (mensagem ou chamada de voz).</i>	1		N	
13.1.53	<i>Deve permitir opção de solicitar o serviço de Poda pela Agência Virtual, já com a orientação e opção de inclusão das fotos e que já abra a solicitação necessária ao setor para análise (workflow) sem interação do atendente.</i>	1		N	
13.1.54	<i>O cliente deve conseguir pela Agência Virtual, anexar laudos, formulários e autorização de crédito quando solicitado e este deve ser encaminhado direto ao setor responsável para análise.</i>	1		N	
13.1.55	<i>Permitir que o mesmo protocolo gerado ao cliente na Agência Virtual possa ser utilizado e continuado, independente do canal que o serviço foi gerado, permitindo a rastreabilidade pelo cliente do início ao fim da sua solicitação.</i>	1		N	

13.1.56	<i>Ao solicitar serviço pelo site/Agencia Virtual, quando houver débitos em nome do cliente ou da unidade consumidora deve ser possível abrir automaticamente na tela o código de barras para pagamento ou a fatura.</i>	1		N	
13.1.57	<i>A Agencia Virtual deverá manter perfis diferentes de acesso, de forma a atender diferentes partes interessadas, tais como: prefeituras, imobiliárias, agentes arrecadadores, órgãos públicos, clientes corporativos, Grupo A, Grandes Clientes, Clientes Livres, dentre outros. Os perfis e as funcionalidades associadas a cada perfil deverão ser customizáveis pelo menu de administração.</i>	1		N	
13.1.59	<i>Criar no site um formulário de manifestação (dúvidas/elogios/reclamações) ou de solicitação de serviços direcionado para um e-mail ou gerando workflow para o setor responsável a escolha da contratante. Parametrizar de forma que os formulários solicitem ao cliente os documentos necessários para a emissão de serviços e não avance se faltar algum deles.</i>	1		N	
13.1.60	<i>A agência virtual deve possuir funcionalidade para emissão de qualquer tipo de troca de padrão.</i>	1		N	

14 - Analytics					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
14.1	<i>Todos os requisitos de relatórios desta seção (itens 14.1.2 a 14.1.88) são para criação de cubos analíticos, de forma a permitir a utilização de ferramentas de BI e DW(business intelligence /data warehouse) para suporte ao negócio, prospecções, estudos, etc.</i>	1		N	
14.2	<i>Visualização analítica do processo de UCs que tiveram ajustes e/ou manutenções de faturas com a finalidade de acompanhar a qualidade do faturamento</i>	1		N	

14.3	<i>Visualização analítica do processo de quantidade de UCs faturadas com a finalidade de acompanhar a qualidade do faturamento</i>	1		N	
14.4	<i>Visualização analítica do processo de UCs com erros, faturas retidas, manutenções, ajustes e reclamações por contrato e leiturista com a finalidade de acompanhar a qualidade do leiturista e contrato</i>	1		N	
14.5	<i>Visualização analítica do processo de total de leitura, impedimentos, impressões em campo, horários, etc com a finalidade de acompanhar a produtividade e qualidade do leiturista e contrato</i>	1		N	
14.6	<i>Visualização analítica do processo de livros com atrasos na execução do serviço com a finalidade de acompanhar o prazo na execução do serviço</i>	1		N	
14.7	<i>Visualização analítica do processo de data de leitura de Ucs por etapa com a finalidade de acompanhar prazo regulatório de leitura - indicador</i>	1		N	
14.8	<i>Visualização analítica do processo de data de liberação de Ucs por etapa com a finalidade de acompanhar prazo de faturamento - indicador</i>	1		N	
14.9	<i>Visualização analítica do processo de geradoras e beneficiárias de micro geração, com histórico de consumo com a finalidade de análise de reclamações a pedido da ANEEL</i>	1		N	
14.10	<i>Visualização analítica do processo de UC rurais faturadas pelo mínimo com a finalidade de reduzir perdas de faturamento</i>	1		N	
14.11	<i>Visualização analítica do processo de leituras registradas e SS's com a finalidade de evitar perdas de faturamento</i>	1		N	
14.12	<i>Visualização analítica do processo de UCs com códigos impeditivos com a finalidade de evitar perdas de faturamento</i>	1		N	
14.13	<i>Visualização analítica do processo de consumo médio dos últimos</i>	1		N	

	<i>12 meses com a finalidade de evitar perdas de faturamento</i>				
14.14	<i>Visualização analítica do processo de consumo máximo dos últimos 18 meses com a finalidade de evitar perdas de faturamento</i>	1		N	
14.15	<i>Visualização analítica do processo de consulta de histórico de UCs (informações cadastrais) com a finalidade de análise de reclamações, perdas de faturamento</i>	1		N	
14.16	<i>Visualização analítica do processo de consulta de geração e conclusão de SS's com a finalidade de acompanhar produtividade.</i>	1		N	
14.17	<i>visualização analítica do processo de listagem de protocolos, com finalidade de calcular a produtividade dos atendentes presenciais.</i>	1		N	
14.18	<i>Visualização analítica do processo ajuste múltiplo com a finalidade auxílio e agilidade no processo de manutenção e verificação se os lançamentos estão corretos</i>	1		N	
14.19	<i>Visualização analítica do processo de cadastro de UCs etapa 90/IP com a finalidade de verificação do cadastro / consumo e auxílio no processo de contagem de IP; Relatórios de varias situações do cadastro: - Relatório por município de UC de IP com medidor e sem medidor - Relatório de Ucs IP por município: Situação atual (ligadas e desligadas), esses dois para auxílio nas contagens de IP. - Relatório relacionado as cargas de IP: (CMEILUP) existente e incluir outras informações importantes como: por UCs - tipo, potência, potência do reator, hora, quantidade cadastrados no cis, município, PS , total de lâmpadas (hoje aparecem I e R, tem que calcular) por UC e total do município e de consumo por UC e total por município, para auxiliar nas análises do cadastro. - Relatório por município UCs de IP, mostrando somente a atualização de determinado período ,em forma de coluna, mostrando a carga antes e depois com o consumo anterior e posterior para dimensionar a carga.</i>	1		N	

14.20	<p>Visualização analítica do processo de cadastro de UCs etapa 90/ligações especiais com a finalidade de verificação do cadastro / consumo e auxílio no processo de conferência de carga de ligações especiais;</p> <p>- Relatórios relacionados as cargas especiais com a finalidade de conferência e acompanhamento dos dados cadastrais:</p> <p>1- Relatório onde o sistema apresente os dados da aplicação atual "Modelagem de Livros", como etapa da UC, n/ do livro, UC's incluídas em cada livro, complemento das UC's, e situação das mesmas (LG/DS);</p> <p>2- Relatório onde o sistema apresente os dados como ETAPA DA UC, LIVRO, CLASSIFICAÇÃO, COMPLEMENTO DA UC, CARGA CADASTRADA E DESCRIÇÃO INCLUÍDA NO PROTOCOLO DESSA INCLUSÃO DE CARGA (CONSEGUIR TIRAR RELATÓRIO DO HISTÓRICO DAS ATUALIZAÇÕES).</p>	1		N	
14.21	<p>Visualização da entidade Indicadores Gerenciais – INDGER no Anexo I – Estrutura da Base de Dados Geográfica da Distribuidora - BDGD (atualmente descrito no PRODIST Módulo 10 – Sistema de Informação Geográfica Regulatório, mas o requisito deverá ser atendido também para futuras atualizações deste documento).</p>	1		N	
14.22	<p>Visualização analítica do processo de fiscalização (considerando o momento da autuação até o momento que entra para apuração dos valores) com a finalidade de acompanhar as atividades executadas pelas equipes e para acompanhamento dos resultados.</p>	1		N	
14.23	<p>Visualização analítica do processo apuração de valores a serem recuperados em função de fraude/furto (cálculo de PI) com a finalidade de acompanhar as atividades executadas pelas equipes e para acompanhamento dos resultados.</p>	1		N	
14.24	<p>Visualização analítica do processo de resposta à reclamação de procedimento irregular com a finalidade de acompanhar as atividades executadas pelas equipes e para acompanhamento dos</p>	1		N	

	resultados.				
14.25	Visualização analítica das informações (SSs de informações) geradas relativas aos procedimentos irregulares com a finalidade de acompanhar as atividades executadas pelas equipes e para	1		N	
14.26	Visualização analítica das informações (registros no sistema) geradas relativas às comunicações com os clientes (cartas, emails,...) relativas aos procedimentos irregulares com a finalidade de acompanhar as entregas, as atividades executadas pelas equipes e para acompanhamento dos resultados.	1		N	
14.27	Visualização analítica dos pagamentos referentes aos procedimentos irregulares com a finalidade de acompanhar as atividades executadas pelas equipes e para acompanhamento dos resultados.	1		N	
14.28	Visualização analítica de faturas em relação com unidade consumidora/pessoa física/pessoa jurídica por qualquer característica, como valor, localidade, pagamento, situação, entrega alternativa, domicílio, etc.	1		N	
14.29	Visualização analítica de parcelamentos para fins de levantamento de indicadores	1		N	
14.30	Visualização analítica de todos os dados técnicos, comerciais e de faturamento das unidades consumidoras ligadas e desligadas, com a finalidade de averiguar possíveis erros de faturamento e problemas de comunicação.	1		N	
14.31	Visualização analítica de todos os equipamentos aplicados nas unidades consumidoras e suas especificidades, com a finalidade de garantir rastreabilidade e analisar as características técnicas e comerciais.	1		N	

14.32	<i>Visualização analítica dos serviços executados pela medição, com a finalidade de apropriar investimento, analisar a produtividade e adequar as equipes próprias e terceirizadas.</i>	1		N	
14.33	<i>Visualização analítica dos serviços abertos para a medição com a finalidade de atender os prazos regulatórios e os prazos estabelecidos internamente.</i>	1		N	
14.34	<i>Visualização analítica do processo de aferição e verificação de equipamentos, suas etapas, características e registros, com a finalidade de atender os prazos regulatórios e responder eventuais processos jurídicos.</i>	1		N	
14.35	<i>Visualização analítica do processo de homologação de equipamentos com a finalidade de analisar as características técnicas e comerciais.</i>	1		N	
14.36	<i>Visualização analítica da movimentação de todos os equipamentos com a finalidade de controlar estoques e apropriar investimento.</i>	1		N	
14.37	<i>Visualização analítica da movimentação de lacres com a finalidade de controlar estoques e garantir a rastreabilidade.</i>	1		N	
14.38	<i>Visualização analítica de todos os equipamentos cadastrados, suas especificidades, status e local, com a finalidade de controlar estoques e de analisar as características técnicas e comerciais.</i>	1		N	
14.39	<i>Visualização analítica de todos os procedimentos irregulares, defeitos de medição, erros de ligação e deficiências técnicas registrados com a finalidade acompanhar eventos nas UCs e evitar reincidências.</i>	1		N	
14.40	<i>Visualização analítica de todos os projetos elétricos registrados com a finalidade de apropriar investimento, analisar o perfil dos clientes, a produtividade e a adequação das equipes próprias e terceirizadas.</i>	1		N	

14.41	Visualização analítica dos condomínios cadastrados com a finalidade de apropriar investimento e controlar alterações de projeto.	1		N	
14.42	Visualização analítica do processo compartilhamento de estrutura com a finalidade de gestão da atividade.	1		N	
14.43	Visualização analítica da situação da leitura recebida e faturamento emitido, com a finalidade de garantir que todas as faturas forma geradas.	1		N	
14.44	Visualização analítica apresentando histórico data/hora e usuário, de todos o processo de criação da fatura, com a finalidade de gerir prazos e possíveis atrasos na emissão.	1		N	
14.45	Visualização analítica das faturas ajustadas com seus respectivos motivos, com a finalidade de gerir o indicador de qualidade do faturamento.	1		N	
14.46	Visualização analítica das solicitações abertas à determinada área, com o objetivo de atender prazos para respostas.	1		N	
14.47	Visualização analítica das UCs do grupo A e B (com dados do cliente e da UC), com a finalidade validação de formulários de rateio das de geradoras com muitas beneficiárias, assim como emissão de correspondências	1		N	
14.48	Visualização analítica dos protocolos emitidos na/para área (qualquer tipo de serviço), com a finalidade de fazer a gestão dos colaboradores, e controles de atividades.	1		N	
14.49	Visualização analítica dos contratos do Grupo A, com a finalidade de gerir o processo de renovação dos contratos e saneamento de cadastro.	1		N	
14.50	Visualização analítica do histórico de faturamento das UCs do grupo A, com o objetivo de atender as informações de histórico de consumo, demanda, além de solicitações dos clientes.	1		N	

14.51	<i>Visualização analítica da situação da leitura recebida e faturamento emitido, com a finalidade de garantir que todas as faturas forma geradas.</i>	1		N	
14.52	<i>Visualização analítica apresentando histórico data/hora e usuário, de todos o processo de criação da fatura, com a finalidade de gerir prazos e possíveis atrasos na emissão.</i>	1		N	
14.53	<i>Visualização analítica das faturas ajustadas com seus respectivos motivos, com a finalidade de gerir o indicador de qualidade do faturamento.</i>	1		N	
14.54	<i>Visualização analítica das solicitações abertas à área, com o objetivo de atender prazos para respostas.</i>	1		N	
14.55	<i>Visualização analítica referente às suspensões de fornecimento de energia elétrica, separado pelos diversos tipos de corte vigentes (no caso, rasteiro, na rede, etc)</i>	1		N	
14.56	<i>Visualização Analítica referente ao Cadastro positivo do cliente</i>	1		N	
14.57	<i>Visualização analítica do processo de micro/minigeração com a finalidade de monitorar o processo de enquadramento das UCs geradores/beneficiárias e compensação de energia.</i>	1		N	
14.58	<i>Visualização analítica do processo de descontos especiais no período noturno com a finalidade de monitorar o processo de enquadramento das UCs e faturamento dos benefícios.</i>	1		N	
14.59	<i>Visualização analítica do processo de refaturamentos, com a finalidade de monitorar o processo de correção e cancelamento de faturas, vinculadas ou não à uma nota fiscal.</i>	1		N	
14.60	<i>Visualização analítica do processo de arrecadação e cobrança, contendo as dimensões: Cadastro de Ucs, Cadastro de clientes, Faturas (abertas e arrecadadas), Ordens de serviço, Débitos e créditos diversos, Lançamentos das faturas, com a finalidade de acompanhamento das inadimplências, da arrecadação, das ações de cobrança e reclamações.</i>	1		N	

14.61	<i>Visualização analítica de Microgeração e Beneficiárias por etapa, com a finalidade de permitir o envio dos demonstrativos diariamente, assim como acompanhamento de clientes aderentes a esta modalidade.</i>	1		N	
14.62	<i>Visualização analítica de Aprovações de uc's na Crítica, com a finalidade de controle de produtividade.</i>	1		N	
14.63	<i>Visualização analítica de UCs aderentes a Tarifa Branca, com a finalidade de acompanhamento de clientes aderentes a esta modalidade.</i>	1		N	
14.64	<i>Visualização analítica de UCs do grupo B, relacionando cliente, localidade, endereço, classe de consumo, tipo de ligação, situação da ligação e outros dados com a finalidade de dimensionamento e distribuição de equipes de trabalho.</i>	1		N	
14.65	<i>Visualização analítica de UCs que foram tratadas manualmente no processo de crítica de faturamento com a finalidade de dimensionamento, distribuição e avaliação de equipes de trabalho.</i>	1		N	
14.66	<i>Visualização analítica de UCs com consumo medido e não faturado (perda de faturamento) que atenderam ao art 89 da ReN Aneel 414/2010 para quantificação do montante não faturado e definição de estratégias de ação.</i>	1		N	
14.67	<i>Visualização analítica de registro de auto leituras, por UC e canal de registro para acompanhamento, monitoramento e definição de estratégias de ação.</i>	1		N	
14.68	<i>Visualização analítica de agentes entregadores de faturas de energia para definição de criação, exclusão ou remanejamento de agentes.</i>	1		N	
14.69	<i>Visualização analítica de faturas consolidadas por UC, cliente, mês de referência, com dados completos de cliente, localização, montante faturado em kWh e R\$ para atender demandas de áreas administrativas da Copel.</i>	1		N	

14.70	Visualização analítica de UCs com características especiais, como tarifa branca ou micro geração para análises individuais do faturamento destas UCs.	1		N	
14.71	Visualização analítica de UCs que foram tratadas manualmente no processo de análise e tratamento de resíduo de retirada de medidor com a finalidade de dimensionamento, distribuição e avaliação de equipes de trabalho.	1		N	
14.72	Visualização analítica de UCs que foram tratadas manualmente no processo de faturamento final com a finalidade de dimensionamento, distribuição e avaliação de equipes de trabalho.	1		N	
14.73	Visualização analítica de refaturamentos manuais e automatizados com a finalidade de dimensionamento, distribuição e avaliação de equipes de trabalho e definição de estratégias de ação.	1		N	
14.74	Visualização analítica das UCs enviadas para ajuste automático, com a finalidade de verificar se há faturas pendentes de correção para tratativa das mesmas.	1		N	
14.75	Visualização analítica de FFI emitidas com valor e situação, com a finalidade de corrigir antecipadamente erros de emissão evitando impacto ao cliente	1		N	
14.76	Visualização analítica de Ajuste de datura efetuados, FFI e Resíduos emitidos para controle da produtividade e avaliação dos empregados do setor de Apoio da crítica.	1		N	
14.77	Visualização analítica das UCs do processo de Pedido de Ligação, com a finalidade de implantação no sistema, constando a data de situação do serviço, informações de campo como UC de referência, NIO anterior ou posterior e as coordenadas x, y utilizadas na execução do serviço em campo;	1		N	
14.78	Visualização analítica do processo de classificação de UC, constando a data de situação do serviço, com a finalidade de verificação da classe de consumo atual e a classe de consumo	1		N	

	<i>pretendida pelo cliente;</i>				
14.79	<i>Visualização analítica do processo de Diferimento do ICMS, constando a data de situação do serviço, com a finalidade de cadastro de isenção do ICMS para os clientes rurais que apresentarem o CADPRO;</i>	1		N	
14.80	<i>Visualização analítica do processo de Cadastro de Equipamento Vital ou Eletromédico, Entidades Assistência e Isenção de ICMS para Igrejas e Templos Religiosos, com a finalidade de identificar as solicitações para dos cadastramentos;</i>	1		N	
14.81	<i>Visualização analítica das UCs com Tarifas Especiais - TIN, TAN e TRN, com a finalidade de identificar os clientes que estão enquadrados nos programas citados;</i>	1		N	
14.82	<i>Visualização analítica do processo de Cadastro da Micro/Minigeração, com a finalidade de identificar as UCs para cadastramento e inclusão/alteração de UCs beneficiárias;</i>	1		N	
14.83	<i>Visualização analítica de todos os serviços (SSs) pendentes da área, para dimensionamento, distribuição e avaliação de equipes de trabalho;</i>	1		N	
14.84	<i>Visualização Analítica analítico dos serviços concluídos pela área, com a finalidade de acompanhamento de produtividade e avaliação da equipe;</i>	1		N	
14.85	<i>Visualização Analítica analítico constando todos os dados do cadastro do cliente, da unidade consumidora, dos equipamentos de medição instalados, das modalidades tarifárias cadastradas para o cliente (tarifa branca, micro/minigeração, tarifas especiais (TIN, TAN e TRN), benefícios cadastrados (início e fim de vigência);</i>	1		N	

14.86	Visualização Analítica analítico das UCs com serviços de troca de padrão executados, com a finalidade de verificar as cobranças de taxas de serviço programado;	1		N	
14.87	Visualização Analítica analítico das Isenções cadastradas para o cliente e a UCs, com a finalidade de verificar cadastros de isenções indevidas;	1		N	
14.88	Visualização Analítica analíticos das UCs contendo a classe principal, classe de consumo, descrição da atividade, conforme código CNAE, para fins de validação da classificação da unidade consumidora.	1		N	

ANEXO II – Requisitos Gerais de TI

15 - Processo: Tecnologia da Informação					
15.1 - Armazenamento					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.1.1	Os arquivos gerados pelo sistema e também os que forem carregados pelas áreas de negócio (conforme requisitos funcionais) deverão estar disponíveis para download para o usuário, via aplicação. Tais arquivos poderão ser utilizados pelos processos de negócios da Copel.	2		N	

15.1.2	A solução deve ter a opção de parametrização de limites de tamanho em MB e quantidade de anexos máximos a serem armazenados relacionados com solicitações de serviço ou ordem de serviço.	2		N	
15.2 - Arquitetura de SW					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.2.1	Os navegadores de internet utilizados na Copel e comumente utilizados na internet são: Chrome, Mozilla Firefox ESR e Internet Explorer. Necessário ser compatível com as versões: Chrome 78 (ou superior), Mozilla Firefox 68 ESR (ou superior) e Internet Explorer 11 (ou superior). A solução deve ser compatível com a versão de sistema operacional na estação cliente: Windows 10 (64 Bits) ou superior	3		N	
15.2.2	A solução não deve ter a necessidade de instalação nem utilização de plug-ins nos navegadores para a execução da camada cliente da aplicação.	3		N	
15.2.3	É obrigatório o fornecimento do serviço através de conexão criptografada (HTTPS) com certificado digital assinado por autoridade certificadora reconhecida usando protocolo TLS 1.2 e superior. É vedado o uso de certificados digitais auto- assinados.	3		N	
15.2.4	A interface de usuário deve ser disponibilizada via web e funcionar nos navegadores homologados para uso na Copel.	3		N	
15.2.5	Todos os módulos da solução devem ser integrados de forma nativa, sem necessidade de programação. Devem ainda funcionar sobre uma mesma plataforma, e possuir a mesma identidade visual.	3		N	

15.2.6	<i>Todos os componentes da solução devem ser totalmente integrados. A referida integração deve garantir que uma única transação executada por usuário desencadeie todas as ações a ela pertinentes, tornando os processos da solução totalmente integrados entre si.</i>	2		N	
15.2.7	<i>Quaisquer softwares necessários para atendimento dos requisitos da solução, mesmo que não explicitamente citados, devem ser fornecidos com a solução.</i>	3		N	
15.3 - Background					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.3.1	<i>A solução deve ter aplicação para fazer o monitoramento dos processos background, onde conste: nome e descrição do processo, data e hora de início e fim de execução, data programada, usuário que fez a programação, tempo de processamento, parâmetros da programação, percentual de tempo execução do processo, entre outros.</i>	2		N	
15.3.2	<i>Os processos background que apresentaram erro ou foram cancelados por algum motivo deverão permitir a retomada do ponto onde foram interrompidos ou o reinício do processo, ficando a decisão a critério do usuário.</i>	2		N	
15.3.3	<i>O cancelamento e reprogramação dos processos background devem ser feitos conforme o perfil de acesso.</i>	3		N	
15.3.4	<i>Os processos que possam impactar na performance do sistema em produção devem ter a opção de execução em background de forma imediata ou agendada.</i>	2		N	
15.3.5	<i>Fornecer documentação dos processos background, com descrição detalhada de cada processo, dependências para execução, procedimento de retomada da execução, impacto do cancelamento do processo, e processos concorrentes que não</i>	2		N	

	devem ser executados simultaneamente.				
15.4 –Ciclo Vida da informação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.4.1	A solução deve fazer a gestão do ciclo de vida da informação - ILM (Information Lifecycle Management), sendo que a definição do tempo de armazenamento do dado quente e frio será definido pela Copel em tempo de projeto. O processo deve prever a consulta dos dados que não estão no ambiente quente caso necessário.	2		S	
15.4.2	Deverão ser respeitados os tempos de armazenamento das informações (quente e frio) conforme definidos no item 5.3 - retenção de dados da Especificação Técnica.	2		N	
15.5 –Customizações					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.5.1	Todos os módulos da solução devem possibilitar, sem comprometer a integridade da solução sua adaptação às necessidades da COPEL, por meio de customizações e/ou parametrizações (interface, processos, implantação de novos processos, etc.).	2		N	
15.6 –Documentação					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.6.1	A contratada deverá fornecer diagrama detalhado da arquitetura da solução, diagrama de integrações, modelo de dados com descrição detalhada das tabelas e dos dados.	2		N	

15.6.2	<i>Para todas as funcionalidades da solução, disponibilizar a documentação contendo a descrição detalhada da aplicação, bem como das atualizações/melhorias realizadas na mesma, para consulta do usuário.</i>	3		N	
15.6.3	<i>Fornecer detalhamento de todas as mensagens de erro, contendo código padrão, descrição por extenso da mensagem com texto que seja entendido pelo usuário final, descrevendo as possíveis causas para sua ocorrência e procedimentos de atuação.</i>	2		N	
15.6.4	<i>Para todas as aplicações da solução ter a possibilidade de identificar a partir dos campos apresentados em telas, a respectiva coluna na tabela do banco de dados em documentação ou nas telas da aplicação.</i>	1		N	
15.6.5	<i>A solução deve vir acompanhada de manuais de funcionalidades da solução escritos em Português (Brasil) não-técnico e devem ser organizados para acesso rápido às funções da solução, descrevendo os procedimentos detalhadamente.</i>	1		N	
15.6.6	<i>Apresentar todos os relatórios, telas, mensagens de sistema visíveis aos usuários de negócio, recursos de ajuda imediata (help on-line), material de treinamento (apostilas e outros materiais didático-pedagógicos), material de operação, enfim, todo conteúdo informatizado ou em papel para uso de usuários de negócio no idioma Português (Brasil). Documentos para uso exclusivo e específico de suporte técnico e infra- estrutura tecnológica podem ser no idioma inglês, sendo que preferencialmente devem ser no idioma Português (Brasil).</i>	1		N	
15.7 – Horário de verão					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.7.1	Em caso de existência de horário de verão, a solução deve entrar	2		N	

	e sair do horário de verão sem interromper o funcionamento do sistema ou causar perda de dados.				
15.7.2	<i>Em caso de existência de horário de verão, a solução deve permitir a habilitação/desabilitação do horário de verão e mudança da data programada.</i>	2		N	
15.7.3	<i>Em caso de existência de horário de verão, a solução deve ter os logs e relatórios conforme a mudança do horário de verão, de forma que a hora faltante, ou extra, seja processada apropriadamente em intervenção manual.</i>	2		N	
15.7.4	<i>Em caso de existência de horário de verão, a solução deve processar automaticamente mudanças de horário, como por exemplo horário de verão, garantindo que todas as funções e programas da solução SCD sejam atualizados.</i>	2		N	
15.8 – Interface de acesso					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.8.1	<i>As aplicações disponibilizadas para os clientes externos devem ser acessíveis via plataformas de dispositivos móveis, sendo responsivo, ou seja, mantendo qualidade equivalente de usabilidade da aplicação acessada via desktop.</i>	2		N	
15.8.2	Cada aplicação deve apresentar para o usuário a informação da versão vigente	2		N	
15.8.3	<i>Campos como data, email, telefone, celular, documento (CPF/CNPJ), etc devem ter consistência básica, tanto para entrada de dados e se forem utilizados como argumento de pesquisa. Ex: data (data válida), email (tem que ter @), documento (CPF ter 11 dígitos e CNPJ 15 dígitos).</i>	2		N	
15.8.4	Exibir unidades de medida dos dados em todas as circunstâncias aplicáveis.	2		N	

15.8.5	Utilizar máscara de formatação padrão BR uniforme para campos tipo: data e hora, valores monetários, entre outros.	2		N	
15.8.6	<i>A solução deve possibilitar a parametrização de menus, telas, teclas de atalho, relatórios e regras lógicas aplicáveis aos negócios, sendo adaptável às necessidades dos usuários. As aplicações a serem parametrizadas serão definidas em tempo de projeto.</i>	1		N	
15.8.7	<i>Todas as aplicações da solução devem garantir compatibilidade com os sistemas de acessibilidade utilizados pelos funcionários PcD (Pessoas com deficiência) (Jaws, handtalk, etc)</i>	1		N	
15.9 - Monitoramento					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.9.1	<i>A CONTRATADA deverá fornecer interface gráfica Web para que a Copel possa acompanhar a disponibilidade e o funcionamento da solução SCD, de modo que alertas específicos possam ser retornados para visualização da Copel. Para tratamento de alertas no monitoramento, deverá ser criado um plano em conjunto com a COPEL</i>	1		N	
15.9.2	<i>A CONTRATADA deve monitorar a solução SCD quanto: a disponibilidade , integrações com outros sistemas, performance e as aplicações SCD.</i>	2		N	
15.9.3	<i>Fornecer APIs REST para integrar com as ferramentas de monitoramento da Copel, caso solicitado.</i>	1		N	
15.9.4	<i>A aplicação/ferramenta de monitoramento deve permitir que as informações obtidas pelo monitoramento sejam passíveis de exportação em pelo menos um dos seguintes formatos: XML, HTML, CSV, ou TXT.</i>	1		N	
15.10 - Performance					

Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.10.1	As soluções Billing, CRM e Analytics deverão suportar no mínimo 4.000 usuários simultâneos, sendo que cada usuário pode ter mais de uma sessão ativa na solução.	3		N	
15.10.2	A solução Agência Virtual deverá suportar no mínimo 5.000 usuários simultâneos.			N	
15.10.3	A solução deve estar dimensionada para o número atual de consumidores da COPEL (cerca de 5 milhões), bem como prever um crescimento anual médio de 2% (Dois por cento), durante o tempo de sua utilização.	3		N	
15.10.4	Na solução Billing o tempo médio dos processamento diários (background) deve atender no mínimo o tempo médio da execução atual.	2		N	
15.10.5	A solução Billing deve no mínimo manter o tempo médio de processamento das rotinas diárias do sistema atual.	1		N	
15.10.6	Na solução adquirida, o tempo médio de atendimento (TMA) no call center deverá ser inferior ou igual ao TMA dos últimos 12 (doze) meses praticados na COPEL..	1		N	
15.10.7	O tempo de resposta das aplicações e integrações serão definidas através da complexidade das mesmas em tempo de projeto.	1		N	
15.11 – LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.11.1	A solução SCD deve estar aderente a LGPD (Lei Geral de Proteção de dados).	1		N	
15.11.2	Os dados sensíveis deverão ser descaracterizados nos ambientes a serem definidos pela Copel.	1		N	

15.11.3	A solução deve prever o atendimento às Políticas de Privacidade e Proteção de Dados da Copel.	1		N	
15.11.4	A solução deve ser devidamente descrita ou atualizada no respectivo mapeamento dos fluxos da área junto do Escritório de Privacidade.	1		N	
15.11.5	A solução deve utilizar apenas os dados pessoais minimamente necessários.	1		N	
15.11.6	A solução deve garantir que, ao final do tratamento, os dados sejam devidamente eliminados, de acordo com políticas e obrigações legais às quais a Copel está submetida.	1		N	
15.11.7	A solução deve possuir a funcionalidade de exportar dados pessoais em formato legível.	1		N	
15.11.8	A solução deve ofertar a possibilidade de atualização de dados pessoais sempre que necessário.	1		N	
15.11.9	A solução deve ofertar a possibilidade de exclusão, anonimização* ou ocultação dos dados pessoais, em caso de necessidade de minimização dos dados pessoais tratados.	1		N	
15.11.10	A solução deve requerer a atualização de senhas de acesso do sistema periodicamente.	2		N	
15.12 – Segurança					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.12.1	Deverá fazer o registro de logs das alterações dos parâmetros do sistema e demais dados considerados importantes para a Copel, que serão definidos em tempo de projeto por um período a ser definido pela Copel, preferencialmente sendo parametrizável através de aplicação específica.	2		S	
15.12.2	A solução SCD deve permitir os usuários externos fazerem o reset da senha através de token de forma a garantir a segurança da informação permitindo o envio das orientações/link para reset por	2		N	

	<i>email/SMS.</i>				
15.12.3	Os campos que armazenam senhas devem ser criptografados no banco de dados.	3		S	
15.12.4	<i>Os ambientes e dados diferentes do ambiente de Produção devem ser visualmente identificados pelo usuário a fim de evitar erros de operação.</i>	2		S	
15.12.5	<i>Possibilitar a ativação e desativação de geração de registros de log do sistema através de parametrização pelo usuário via aplicação.</i>	1		N	
15.12.6	<i>Informações mantidas sob custódia da CONTRATADA devem ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser acessadas pela CONTRATADA ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da COPEL..</i>	3		N	
15.12.7	<i>A solução deve ser implantada em ambientes distintos e segregados entre produção, homologação e treinamento.</i>	3		N	
15.12.8	<i>Os ambientes de homologação e treinamento devem possuir, respectivamente, capacidade de processamento 40% e 20% e armazenamento de 50% e 25% do ambiente de produção.</i>	2		N	
15.12.9	<i>Permitir réplica de dados parcial para os ambientes de homologação e treinamento.</i>	2		N	
15.12.10	<i>Em todos os ambientes, exceto produção, deve ter parâmetro para cadastrar email e celular para testes que refletirá em todo o cadastro, impedindo o envio de mensagens de forma equivocada para os clientes.</i>	1		N	
15.12.11	<i>A solução SCD deverá possuir uma única chave por usuário interno para acesso à aplicação. A autenticação dos usuários internos deverá ser feita no Microsoft Active Directory ou serviço OpenID Connect fornecido pela Copel, conforme definido pela Copel em tempo de projeto.</i>	1		N	
15.12.12	<i>A solução deve, nos casos de chaves de acesso ao sistema,</i>	1		N	

	<i>seguir o padrão definido pela Copel, inclusive as chaves de acesso privilegiado (administrador).</i>				
15.12.13	<i>A solução deve ser capaz de suportar políticas de senhas da Copel (por exemplo, tamanho de 10 ou mais caracteres, composta de vários tipos: maiúsculas/minúsculas, especiais, numéricos, etc.).</i>	1		N	
15.12.14	<i>Deverá fazer login único para toda a solução, independentemente da quantidade de módulos que a compõe, permitindo o acesso a todas as transações disponíveis para a chave do usuário sem a necessidade de um novo login.</i>	2		N	
15.12.15	<i>Toda comunicação de dados deve ser realizada de modo seguro, havendo sigilo, autorização, autenticação e integridade no tráfego de informações.</i>	3		N	
15.12.16	<i>Todo armazenamento de dados deve ser realizado de modo seguro, permitindo acesso somente para quem tem autorização para tal.</i>	3		N	
15.12.17	<i>Toda comunicação entre os componentes da solução deverá ser, obrigatoriamente, realizada por meio de protocolos seguros de mercado, baseados em criptografia de chave pública, como HTTPS.</i>	3		N	
15.12.18	<i>O serviço de hospedagem deverá ser capaz de criar redes privadas ponto a ponto através de IPSEC.</i>	3		N	
15.12.19	<i>O serviço contratado deve garantir que todas as alterações (versionamento da solução, ambiente, firewall, etc.) estejam de acordo com um processo formal de gerenciamento de mudanças, de forma que possam ser auditadas pela contratada ou por auditoria externa a ser definido em tempo de projeto.</i>	2		N	

15.12.20	<p><i>Em caso de necessidade de acesso ao ambiente da Copel, este acesso deverá ser feito via VPN (Site to Site ou Client to Site), definida pela Equipe de Infraestrutura da Copel.</i></p> <p><i>Autenticação e autorização:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mediante o uso de chave nominada fornecida pela Copel.</i> • <i>O fornecedor deverá entregar o termo de confidencialidade assinado.</i> • <i>O fornecedor deverá seguir as normativas de gestão de acesso e segurança da companhia.</i> 	1			
15.13 – Disponibilidade					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.13.1	<p><i>A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade de, no mínimo, 99,982% para os datacenters onde os serviços estarão hospedados, com a comprovação por meio de certificação TIA 942 TIER III, cuja comprovação deve ser feita através de certificados apresentados após a contratação, na fase inicial de implantação, sob pena de rescisão unilateral por parte da COPEL, em caso de descumprimento.</i></p>	3		N	
15.13.2	<p><i>A solução deve possibilitar concorrência (simultaneidade) nos processamentos batch e transações on-line.</i></p>	2			
15.14 – Disaster Recovery					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]

15.14.1	A CONTRATADA deve ter mecanismos para recuperar toda a solução e as suas informações em caso de necessidade, garantindo que a recuperação seja íntegra e a informação seja recuperada com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 3 horas e de Recovery Point Objective (RPO) de 1 hora.	2		N	
15.14.2	A CONTRATADA deve apresentar uma política de Disaster Recovery devendo ser passível de auditoria e testes periódicos. A política deverá ser aprovada pela Copel em tempo de projeto.	2		N	
15.15 – Rastreabilidade das mudanças					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.15.1	A solução deverá prover rastreabilidade das mudanças, ou seja, configuração de parâmetros, patches de correções e releases implantados nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, identificando pelo menos os seguintes dados: quem autorizou, quem implantou, data/hora, conteúdo, versão substituída, nova versão.	2		N	
15.16 – Backup					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.16.1	A CONTRATADA deverá alocar e gerenciar automaticamente o armazenamento de backup.	3		N	
15.16.2	A CONTRATADA deverá fornecer backups consistentes, garantindo que correções adicionais não sejam necessárias para restaurar os dados.	3		N	
15.16.3	A solução deverá permitir transferência de dados ilimitada, tanto para backup quanto para restore, dentro da região ou do próprio datacenter do provedor.	3		N	

15.16.4	A solução deverá fornecer sistema de alertas para falhas no processo de backup, ou consistência dos arquivos.	2		N	
15.16.5	Quanto ao armazenamento de backup em nuvem, deve prover escala ilimitada e proporcionar alta disponibilidade, sem necessidade de manutenção ou sobrecarga de monitoramento;	2		N	
15.16.6	Os dados devem ser persistidos com redundância, em equipamentos de hardware diferentes, de forma a prevenir perda de dados com falhas de hardware.	3		N	
15.16.7	A CONTRATADA deverá fazer a retenção de dados de backup durante a vigência do contrato. No encerramento do contrato os dados devem ser disponibilizados para a Copel caso solicitado.	3		N	
15.16.8	A CONTRATADA deverá realizar backup e garantir a sua recuperação caso necessário durante a vigência do contrato.	3		N	
15.16.9	A CONTRATADA deve possuir e manter os resultados dos testes para comprovação de execução do backup. A periodicidade dos testes serão definidos em tempo de projeto.	2		N	
15.16.10	Gerenciar a prioridade de processos em background, permitindo alterar a priorização de tarefas e recursos de processamento alocados.	1		N	
15.17 – Computação em Nuvem					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.17.1	O tráfego de rede de entrada e saída de dados deverão ser ilimitados e sem custos adicionais para a CONTRATANTE.	3		N	
15.17.2	A CONTRATADA deve prover mecanismo de registro de operação (ex: log de acessos/eventos) e utilização dos serviços contratados. A granularidade da informação, a periodicidade da atualização e a forma de apresentação serão estipulados pela COPEL em tempo	3			

	<i>de projeto.</i>				
15.18 – Relatórios / extração de informações					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.18.1	A solução deve oferecer uma ferramenta amigável para geração de relatórios, permitindo aos usuários gerarem seus próprios relatórios com base nas informações que abranjam todos os módulos da solução, sendo estes relatórios de cunho operacional (relatórios tabulares detalhados) e gerencias, sem limitação de linhas, ainda com a possibilidade de: definir e alterar títulos e cabeçalhos; incluir número de página, data e hora; incluir a logo da Copel; selecionar campos das bases de dados; criar regras para seleção dos conteúdos dos campos selecionados, com várias opções de cruzamento de dados; definir totalização, cálculos e classificação, utilizando os campos selecionados. Deve possibilitar que as informações sejam exibidas em tela antes de sua impressão armazenamento em arquivo.	2		S	
15.18.2	<i>A solução deve possibilitar a extração de informações de qualquer dado armazenado no banco de dados, sendo possível, agendamento para emissão automática, com opções de: parametrização, filtros, seleção de campos, ordenação, impressão em papel, geração em arquivo, exportação de dados para outras ferramentas, sistemas e padrões (exemplos de padrões: .odt, .ods, .doc, .xls, .csv, .txt, .pdf, XML, HTML, entre outros) conforme a escolha do usuário e layout a ser definido pelo mesmo.</i>	2		S	

15.18.3	A solução deve permitir o agendamento para processamento posterior pelo usuário tanto de relatórios como extrações, conforme perfil de acesso, sendo possível agendamento por data e hora ou evento do sistema.	2		S	
15.18.4	<i>A solução deve ter opção parametrizável para bloqueio do usuário e/ou relatório referente ao horário de execução do relatório, principalmente para os relatórios que consomem muito recurso de máquina.</i>	3		N	
15.18.5	Relatórios que podem ser executados de forma online, devem apresentar em tela para o usuário, o tempo estimado de execução antes da confirmação pelo usuário para extração do mesmo.	1		N	
15.18.6	A solução deve conter uma transação de consulta para visualização dos relatórios solicitados/emitidos (data, usuário, nome do relatório, situação, tempo estimado, tempo de processamento quando concluído, entre outros) para todos os módulos de relatórios.	2		S	
15.18.7	<i>A solução deve prover uma forma de extração e exportação das informações necessárias para serem utilizadas através de ferramentas de BI, DW e ETL(Business Intelligence, Data Warehouse e Extração Transformação e Carga de Dados) para suporte ao negócio, prospecções, estudos, dentre outros.</i>	2		N	
15.18.8	<i>A solução deve ter uma ferramenta de BI proprietária ou que se adapte a solução utilizada pela Copel, atualmente a ferramenta utilizada é o PowerBI.</i>	2		N	
15.18.9	A solução deve disponibilizar a primeira versão dos cubos/views para ferramentas de BI, conforme necessidade do negócio, que serão definidos durante o Plano de Implantação, podendo ser adaptada até sua a implantação, ou ainda posteriormente. Os cubos poder sem ampliados para serem integrados com outras informações de outros sistema da Copel.	1		S	

15.18.10	A extração/execução dos relatórios não deve afetar o desempenho do sistema em produção.	3		N	
15.18.11	Permitir o compartilhamento do relatório pelo proprietário com outros usuários.	3		N	
15.18.12	A ferramenta para extração de relatórios não deve ter limite de licença para usuários logados simultaneamente. O número de usuários logados não deve afetar o desempenho da ferramenta na extração dos relatórios.	3		N	
15.19 - Integrações					
Item	Descrição	Classificação Mínima [1]	Resposta Proponente [2]	POC (S/N) [3]	Análise POC - Copel[4]
15.19.1	A solução contratada deve atender as integrações relacionadas no ANEXO III – Integrações com Outros Sistemas . O detalhamento das integrações serão elaboradas durante a construção do PI - Plano de Implantação, neste momento poderá haver acréscimos ou supressões nas integrações relacionadas.	1		N	
15.19.2	A solução deve fornecer mecanismos para integração síncrona e assíncrona com aplicações da COPEL, incluindo (mas nao se limitando a): --ser capaz de prover e consumir serviços em WebServices ou REST, sobre HTTPS, trafegando informações em formato XML ou JSON; --ser capaz de trocar informações via arquivos de dados, em formatos de arquivo texto, como XML, CSV e TXT, para intercâmbio de informações com fontes (ou destinos) externas;	1		N	
15.19.3	A integração entre aplicações externas e a solução deve ser feita de forma segura, havendo sigilo, autorização, autenticação e integridade no tráfego de informações. Ser capaz de fazer	2		N	

	autenticação via basic authentication e OAuth 2.				
15.19.4	A CONTRATADA deve garantir, em caso da instalação de novas versões ou atualizações da solução, compatibilidade com mecanismos antecessores de integração para que outros sistemas já integrados ao produto não tenham que ser alterados.	1		N	
15.19.5	<i>A solução deve ter uma aplicação para segurança e controle de quais sistemas terão acesso aos webservices, podendo ser definido o acesso por webservice e/ou método. Esta aplicação deve ter log de atualização dos dados mantidos.</i>	1		N	
15.19.6	<i>A solução deve ter aplicação para consulta dos logs do processamento das integrações, constando: origem e destino da integração, detalhamento do xml, data e hora do envio/retorno, sistema que integrou, entre outros, por um período a ser parametrizado pela Copel.</i>	1		N	
15.19.7	<i>Integração da solução com serviço de email, deve ser utilizado servidor SMTP/POP/IMAP, EXCHANGE. APIs específicas para integração poderão ser utilizadas se analisadas e aprovadas previamente pela COPEL.</i>	2		N	
15.19.8	As integrações entre sistemas devem ser tolerantes a falhas, sendo transacionais e idempotentes em casos de atualização de dados.	2		N	
15.19.9	Fornecer documentação atualizada das interfaces de programação (APIs) e web services, incluindo, no mínimo, a descrição detalhada da API, seus parâmetros de entrada e saída e exemplos de utilização.	2		N	
15.19.10	<i>A solução deve possibilitar a extração das informações solução SCD, disponibilizando-as para os demais sistemas em bancos de dados da Copel. A forma de extração e os dados necessários serão definidos em tempo de projeto.</i>	1		N	

15.19.11	<i>A solução deve garantir que, em casos de falhas dos sistemas/integrações, haja mecanismo que garanta a integridade e retransmissão dos dados após reestabelecimento dos sistemas.</i>	2		N	
15.19.12	<i>A solução deve ter a opção para reproprocessamento da integração de forma unitária ou em lote programável pelo usuário via aplicação. As integrações onde serão necessários realizar o reproprocessamento serão definidas em tempo de projeto.</i>	2		N	
15.19.13	<i>A solução SCD, no que diz respeito a integração entre os diversos módulos, deve ser realizada on-line e tempo real.</i>	1		N	
15.19.14	<i>A CONTRATADA deverá extrair e gravar diariamente os dados da solução que tiveram atualização, replicando em banco de dados da COPEL para acesso dos sistemas legados. As informações a serem replicadas e a forma de extração serão definidas em tempo de projeto.</i>	1		N	

ANEXO III – Integrações com Outros Sistemas

A solução deve fornecer mecanismos de integração síncrona e assíncrona, conforme especificado no ANEXO II - Requisitos Gerais de TI

O detalhamento das especificações dos webservices e integrações serão fornecidos durante o PI - Plano de Implantação.

Todas as integrações conhecidas e relacionadas neste anexo serão consideradas como parte integrante do escopo do projeto de implantação da solução SCD.

ANEXO III - Integrações atuais e previstas entre a solução SCD e sistemas da COPEL					
Sigla do Sistema	Descrição do Sistema	Ação do Billing *	Descrição da Integração	Criticidade	Periodicidade
SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia	Billing envia dados fiscais gerados a partir do SPED sendo carregado automaticamente no SAP	Alta	Mensal
SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Consulta	Billing consulta a relação de empregados da Copel aptos para execução das atividades diárias. Billing executa processo diário para verificar empregados desligados para inativar acesso.	Alta	Esporádica Diária
SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia	Billing envia os lançamentos dos eventos contábeis para serem registrados no SAP.	Alta	Mensal

SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia/retorno	Billing envia as devoluções de pagamento: multa por transgressão, nível de tensão, pagamento de duplicidade, devolução de pagamento a maior, encargos (obras), ressarcimento de danos, agente arrecadador alternativo, convênio iluminação pública, convênio de valores de terceiros (CVT).	Alta	Esporádica
SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia	Billing solicita a criação do elemento PEP para vincular lançamentos de obras.	Média	Esporádica
SAP ERP - Módulo PS DIS	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia/Recebe	<p>Integração para estudo de rede e/ou obras:</p> <p>De: Billing Para: SAP (Gestão de obras – PS) Criação do processo aceite do cliente Paralisação/Desparalisação de prazos Conclusão de obra particular Recebimento da obra executada pelo cliente</p> <p>De: SAP (Gestão de obras – PS) Para: Billing Orçamento – Anexar cartas e documentos no protocolo de atendimento Conclusão de obra vistoria/revistoria de obra particular</p> <p>Cada etapa do fluxo deverá prever a devida contabilização dos prazos previstas em regulamento e norma internas, bem como as suspensões de prazo.</p>	Alta	Online

SAP ERP	Sistema integrado de gestão empresarial	Envia	Billing envia informações do montante arrecadado pelos bancos para contabilização no SAP em contas específicas de numerário em trânsito.	Alta	Diária
SOD/ADMS	Sistema de Operação do Sistema Elétrico	Envia/Recebe	Billing envia e recebe informações das ordens de serviço técnicas e aviso de desligamento programado. Billing consulta informações das ordens de serviço e de eventuais problemas na região da UC consultada pelo usuário.	Alta	Online
WFM	Workforce Management	Envia/Recebe	Billing envia e recebe informações das ordens de serviço comerciais, inclusive os agendamentos de serviço realizados em ambos os sistemas.	Alta	Online
GAS	Gestão de Acesso a Sistemas	Consulta	Billing consulta se existe autorização para a atribuição de acesso para a chave de usuário ao sistema.	Alta	Esporádica
Plataforma para envio de email	Sistema contratado para envio de emails aos clientes oriundos do sistema Billing	Envia	Billing gera e-mails de faturas, cartas, resposta de reclamações e avisos de desligamentos, entre outros e envia para a plataforma de disparo de e-mail.	Alta	Online
CET	Cadastro de Empregados de Empresas Terceirizadas	Consulta	Billing consulta se as chaves de usuários terceiros estão ativas.	Média	Diária
WSC	Web Service Copel	Envia/Recebe/Consulta	Interface de integração entre o Billing e demais sistemas da Copel.	Alta	Online

GRA	Gestão da Rede Arrecadadora Própria	Envia/Recebe/Consulta	GRA envia para o Billing: - credenciamento dos agentes arrecadadores como prestadores de serviço no Billing - cadastro do agente arrecadador para emissão segunda via GRA consulta de faturas e pendências (multas e juros) GRA faz a transmissão dos lotes de faturas arrecadadas pelos agentes arrecadadores (por rajada e consolidador).	Alta	Online
AGW	Sistema de transmissão, monitoramento e gestão da arrecadação da rede alternativa dos agentes arrecadadores da Copel	Envia/Recebe/Consulta	AGW recebe as faturas arrecadadas pela rede arrecadadora própria e envia para o Billing. AGW faz a emissão de segunda via e impressão de FAR.	Alta	Online

GEO	Sistema geoprocessamento de	Envia/Recebe	<p>Billing recebe do GEO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - postes e circuitos para inclusão de consumidores - nova posição de consumidores (movimentação) - atualização de área (Urbano/Rural) - atualização de faseamento - atualização de conjunto Aneel <p>Billing envia para GEO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informações de consumidores, clientes e logradouros - dados da medição mensal (dia 01, referente ao mês anterior) - lista de medidores mensal (dia 01, referente ao mês anterior) - lista de materiais de Iluminação pública - quantidade de Iluminação Pública por município. 	Alta	Diária/Mensal
CVT	Cobrança de Valores de Terceiros	Envia/Recebe	CVT envia a inclusão/exclusão de autorização de cobrança de valores de terceiros para o Billing. Ex: doações para instituições beneficentes, valores acessórios.	Média	Diária
Ferramentas ETL	Extração de dados via ETL	Envia	Processo de extração das informações do Billing disponibilizando as para os demais sistemas em bancos de dados da Copel. Ex: GEO, SOD, APEX, DW, ADMS, entre outros.	Média	Diária

MDM	Sistema de telemedição de leitura Sistema de gerenciamento de coleta de dados dos medidores de energia por telemedição e tratamento integrado ao Sistema Comercial	Envia/Recebe	<p>O Billing envia para o MDM:</p> <ul style="list-style-type: none"> - solicitações de serviços (corte, desligamento, religação, ligação) para UCs com medidores inteligentes; - informações de Cliente/UC para que o MDM possa parametrizar, por exemplo, um tarifa branca ou microgerador. <p>O MDM envia para o Billing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - serviços com resultado da solicitação; - Envia periodicamente, conforme calendário, leituras dos mds inteligentes para faturamento. 	Alta	Online
Hemera	Sistema de telemedição de leitura do Grupo A - Grandes consumidores	Envia/Recebe	<p>O Billing envia para Hemera a atualização do cadastro de medidores para o Hemera. Hemera envia para o Billing os registros de leitura.</p>	Alta	Diária
SMS	Controla troca de mensagens entre cliente e Copel. Identifica o serviço solicitado e registra no CIS. Recebe mensagem do Billing e envia para o sistema que integra com a broker	Envia/Recebe	<p>O sistema SMS recebe solicitações do cliente para registro de alguns serviços e registra no Billing. O sistema SMS recebe mensagem do Billing e integra com a Broker que faz o envio ao cliente.</p>	Alta	Online

DEM	Disparador de e-mail em massa	Envia	DEM consulta informações de UC e cliente	Baixa	Diária
GFO	Gestão de Fiscalização de Obras - permite com base nas regras de negócio da processo de fiscalização de redes, uma melhor visualização, acompanhamento, controle e gestão de todas as etapas de construção de uma obra de redes de distribuição	Envia	GFO consulta lista de municípios	Alta	Online
BMD	Consolidar os dados de serviços de leitura realizados em campo, emitir o boletim de medição e gerenciar os contratos de leituras de medidores.	Envia	BMD consulta informações de leitura e empreiteiras.	Média	Diária
PNI	Programa negociação inadimplência - responsável por gerir o relacionamento da Copel	Envia	PNI consulta as faturas que atendem o critério de negociação de débitos.	Baixa	Mensal

	com os clientes inadimplentes do programa REFIS				
POB	POBRAS - planejamento das obras de melhoria e manutenção do sistema elétrico da distribuição	Envia	POB consulta informações de regional, distrital, município.	Baixa	Diária
SCR	Sistema de análise de dados dos clientes e suas solicitações com o objetivo de determinar influência no índice de atendimento e impacto no troféu ABRADDEE. Desenvolvido pelo LacTec no projeto P&D - 2866-0370/2013.	Envia	Billing envia as solicitações de serviços com objetivo de determinar a influência no índice de atendimento e impacto no troféu Abradee.	Baixa	Diária
TOI	Sistema responsável pelo preenchimento do formulário TOI (Termo de ocorrência e inspeção) em meio digital.	Recebe	Billing recebe formulário eletrônico e fotos tiradas em campo para anexar na SS de inspeção.	Média	Online

TOM	Faz a gestão de procedimentos irregulares, com o objetivo de centralizar as informações e padronizar os procedimentos de gestão de processos administrativos oriundos de irregularidades identificadas em inspeções realizadas nas unidades consumidoras	Envia	TOM consulta de informações de cliente, UC, regional, município, débitos/faturas.	Média	Online
IQS	Gestão de reclamações, tempos de atendimento e indicadores de continuidade.	Envia	IQS consulta informações de Cliente, UC, município, regional, seccional, logradouro, localidade.	Média	Esporádica
MBL	Aplicação web e API para os aplicativos iOS e android da Copel Distribuição	Envia/Recebe	Billing provê serviços ao aplicativo Copel, como: segunda via, consulta de débitos, consultar histórico, autoleitura, solicitação de religação, falta de luz, entre outros.	Média	Online
PAV	Aplicativo utilizado por prestadores de serviços (imobiliárias e CCVs) para execução de alguns tipos de serviços a clientes, tais como: religação de UC suspensa, registro de falta de energia, consulta de	Envia/Recebe	- PAV consulta informações de cliente, prestadores, UC e débitos; - PAV gera senha de atendimento e serviços no Billing;	Alta	Online

	débitos, emissão de segunda e encaminhamento de outros serviços				
PAVE	Módulo do PAV no site da Copel para o cliente gerar serviços de pedido de ligação, troca de titularidade, parcelamento, cadastro ou recadastro rural, entre outros serviços	Envia/Recebe	- PAVE consulta informações de cliente, UC e débitos; - PAVE gera serviços no Billing.	Alta	Online
AVA	Agência virtual de atendimento dos clientes da Copel	Envia/Recebe	- AVA consulta informações de cliente, UC e débitos; - AVA gera serviços no Billing como: segunda via, histórico de consumo e demanda, entre outros.	Alta	Online
PEW	O aplicativo permite aos usuários externos o cadastramento de Projetos Elétricos para posterior validação pela COPEL	Envia/Recebe	- PEW consulta informações de cliente e UC; - PEW gera serviços no Billing.	Alta	Online

SVC	Sistema web para que clientes da Copel Distribuição solicitem serviços. Entre estes serviços, o sistema provê emissão de segunda via da conta de energia elétrica sem utilização da senha da agência virtual	Envia	SVC consulta informações cliente, débitos e faz emissão de documento para pagamento (código de barras) sem senha.	Média	Online
ATC	Aplicação fornecedora de webservices aos terminais de autoatendimento da Copel Distribuição, dentre eles temos: terminais Detran, Governo Digital, Autoatendimento Copel (totens), Autoatendimento Copel Tablets (TOT)	Envia/Recebe	- ATC consulta informações de cliente e UC; - ATC gera serviços no Billing.	Alta	Online
SLW	Sistema web para que clientes possam realizar um chamado de falta de energia pela web	Recebe	SLW envia registro de reclamação de falta de energia para o Billing.	Média	Online
PAC	Aplicativo a ser utilizado nas agências e postos de atendimento presenciais da Copel, onde o cliente realizará	Envia	PAC consulta informações cliente, débitos e faz a emissão de segunda-via	Baixa	Online

	autoatendimento em solicitações simples				
GAP	Gestão do atendimento personalizado – Gestão das senhas do atendimento presencial	Envia	GAP consulta informações das senhas de atendimento.	Alta	Online
CDN	Aplicação para realizar integração via webservices com o sistema Cadin. Objetivo do sistema é incluir/atualizar/excluir/consultar pendências financeiras de pessoas físicas e jurídicas	Envia	CDN consulta informações de fatura.	Alta	Diária
ETN	Sistema Externo para acesso por entidades autorizadas pela Copel para consulta de informações de clientes	Envia	ETN consulta informações de cliente.	Média	Online
HPC	Home Page Copel utilizado no processo de ouvidoria	Envia	HPC consulta serviço de reclamação aberta pelo cliente na Copel.	Baixa	Esporádica
EAD	Ensino a Distância	Envia	EAD consulta prestador de serviço para autenticação para realização de treinamento.	Baixa	Esporádica

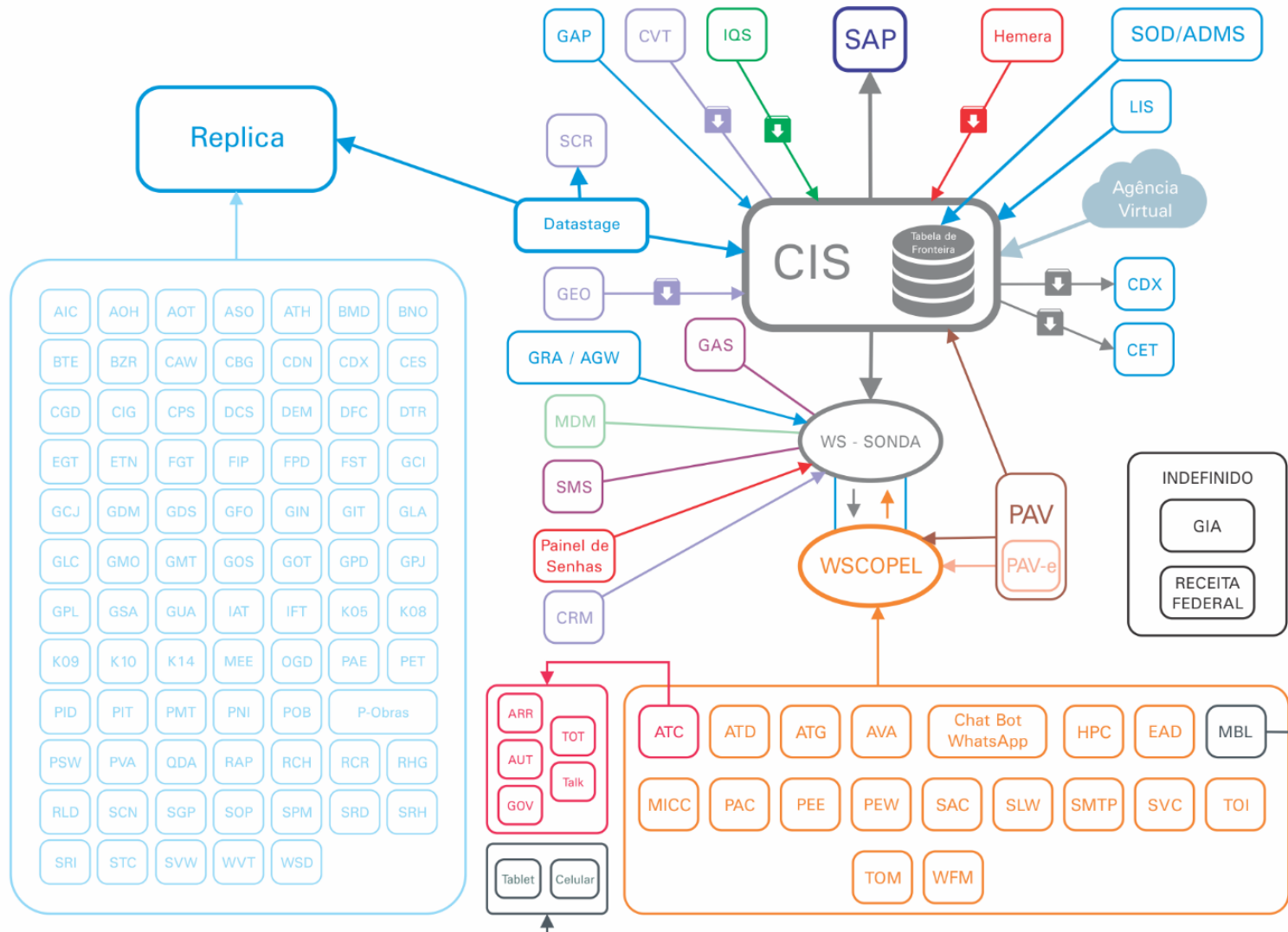
SAC	Sistema de Iluminação pública	Envia	SAC consulta informações sobre a responsabilidade pela iluminação pública no município.	Baixa	Online
ATD	Gerenciamento de disponibilidade de energia elétrica para consumidores do grupo A e geração	Envia	ATD consulta informações de solicitações de serviços e UC.	Baixa	Online
ATG	Gerenciamento de disponibilidade de energia elétrica para consumidores do grupo A e geração	Envia	ATG consulta informações de solicitações de serviços e UC.	Baixa	Online
RLD	Sistema utilizado para efetuar a cobrança de danos causados pelos clientes/terceiros na rede Copel	Envia	RLD consulta informações de cliente e UC.	Baixa	Online
CAW	Conexão acessantes web - faz a gestão de acessantes de geração e carga	Envia	CAW consulta informações de cliente e UC.	Baixa	Online
CES	Gestão de compartilhamento de infraestrutura	Envia/Recebe	CES gera solicitação de serviço e envia para Billing. Billing retorna protocolo de atendimento para o CES.	Baixa	Online

AGM	Permite consultar locais de atendimento (endereço, horário e dias de atendimento, além de poder visualizar os locais em mapa) e locais para pagamento (nome do local, endereço e a forma de arrecadação) para clientes da Copel Distribuição	Envia	AGM consulta locais de atendimento e pagamento	Baixa	Online
FIP	Sistema responsável pela conferência de cargas de iluminação pública dos municípios. Utiliza as bases do GEO e CIS para realizar as conferências (por demanda e por censo trienal)	Envia	FIP consulta informações de Iluminação Pública dos municípios	Baixa	Diária
Chat Bot - Whatsapp	Atendimento automatizado via WhatsApp	Envia/Recebe	- Chat Bot consulta informações de cliente, UC e débitos; - Chat Bot gera serviços no Billing.	Alta	Online
Receita Federal	Validação de CPF/CNPJ na Receita Federal	Consulta	Billing valida CPF/CNPJ no ambiente da Receita Federal para averiguar a validade.	Média	Online

GIA	Governança de Identidade e Acesso	Consulta	Billing deve integrar com a solução de Gestão de Identidade e Acesso da COPEL (solução ora em contratação) provendo APIs no padrão SCIM2 para manutenção de identidades, contas de acesso, perfis de acesso de diversos tipos, permissões de acessos dos perfis de acesso	Alta	Online
MICC - MiContact Center	Solução de atendimento telefônico, presencial e virtual	Envia/Recebe	- MICC consulta informações de cliente, UC e débitos; - MICC gera serviços no Billing.	Alta	Online
Instituição Financeira (bancos/lotéricas)	Instituição Financeira (bancos/lotéricas)	Envia/Recebe	Billing envia as faturas com débito automático para débito na data de vencimento e recebe as informações de arrecadação das instituições financeiras.	Alta	Diária
Empresa de cobrança (Serasa, cartórios, entre outros)	Empresa de cobrança (Serasa, cartórios, entre outros)	Envia/Recebe	Billing envia as faturas vencidas para devida cobrança e recebe o retorno da situação/andamento da cobrança.	Alta	Diária
PEE	Programa Eficiência Energética	Envia/Recebe	PEE consulta informações de cliente, UC e débitos	Média	Esporádica

* **Ação do Billing em relação ao sistema integrado, sendo:**

- **Envia:** Billing envia dados para outro sistema;
- **Recebe:** Billing recebe dados de outro sistema e faz atualizações na base;
- **Consulta:** Billing consulta dados de outro sistema sem atualização da base.



ANEXO IV – Treinamento

A CONTRATADA deverá preparar e conduzir um *workshop* básico ou capacitação inicial da equipe de projeto da COPEL antes da elaboração do PI - Plano de Implantação (*Workstatement*), apresentando os principais recursos e limitações da tecnologia que será utilizada, aceleradores que poderão ser considerados nos desenvolvimentos, testes, treinamentos, conceitos e termos básicos, funcionalidade *Core/Standard* das aplicações envolvidas na solução; com objetivo de reduzir ao máximo o número de requisições de mudanças, *gaps* e/ou customizações desnecessárias.

O treinamento deve tornar os profissionais da COPEL, de negócio e de TI, e outros usuários da solução SCD, aptos na utilização da solução SCD.

O treinamento tem por objetivo a transferência do conhecimento para o pleno uso da solução contratada.

A solicitação e formalização dos eventos de treinamento deverá ser feita por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS) e negociado com a CONTRATADA seguindo o modelo do ANEXO V – Modelo da Ordem de Serviço, computando os valores correspondentes na OS para efeitos somente de formalização da realização do treinamento não cabendo remuneração da ordem de serviço.

Durante a fase de projeto, a CONTRATADA junto com a COPEL deve elaborar o plano de capacitação dos profissionais da COPEL. O treinamento poderá ser solicitado pela COPEL sempre que ela julgar necessário.

A CONTRATADA autoriza a reprodução livre de todo o material por ela elaborado para a transferência de tecnologia (treinamento), para todas as mídias, assim como possíveis atualizações de versões, para uso exclusivo de interesse da COPEL.

A CONTRATADA é responsável pela preparação do ambiente onde será realizado o treinamento. O ambiente segregado de treinamento deve ser disponibilizado com a solução configurada, parametrizada e com dados que possibilitem a realização do treinamento para os diferentes públicos que serão capacitados.

O detalhamento do Plano de Treinamento será analisado durante a fase de projeto, podendo sofrer ajustes para adequar-se ao PI - Plano de Implantação, e será revisado toda vez que constatada a necessidade durante a vigência do contrato.

O número de participantes de cada turma será definido na elaboração do PI - Plano de Implantação, e deverá levar em consideração calendário oficial da Copel em relação ao horário comercial (08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h) e aos feriados.

A COPEL reserva-se o direito de gravar os treinamentos para futura utilização.

A quantidade de eventos de treinamento será definida durante a elaboração do PI - Plano de Implantação, considerando que a capacitação deverá formar turmas compatíveis ao conteúdo a ser ministrado e ao número máximo de participantes.

A quantidade de turmas em cada treinamento e de treinandos por turma será negociada, caso a caso, de acordo com a característica de cada treinamento.

O treinamento poderá ser realizado capacitando-se multiplicadores que farão a passagem do conhecimento aos demais empregados da Copel. Esta forma será validada no PI - Plano de Implantação.

A necessidade de treinamento envolve:

1. Treinamento para os módulos que compõe a solução SCD;
2. Conhecimentos específicos para profissionais do suporte, helpdesk, gerenciamento, administração, parametrização, operação e monitoração do ambiente de produção, sempre que aplicáveis;
3. Assuntos relativos às ferramentas de extração de relatórios, auditoria, dentre outras ferramentas agregadas à solução;
4. Modelo de negócios da solução em relação ao mapeamento de processos;
5. Migração e atualização de versão da solução;
6. Quaisquer outros assuntos, temas ou tecnologias que a CONTRATADA considerar necessários para o adequado aproveitamento e uso da solução.

Deverá ser fornecida capacitação para cada tipo de habilitação necessária ao adequado uso da solução:

1. Para multiplicadores e usuários de negócio da solução SCD e outros que se considere necessário ao longo da implantação;
2. Para usuários de negócio, gerentes e operacionais, de forma a se capacitarem no uso adequado da solução;
3. Para o grupo de administração da solução, composto por usuários de negócio e profissionais de TI, de forma que estejam capacitados a fazer parametrizações, decidir por adequações e intervenções, garantindo o bom funcionamento da solução.

Todo treinamento deverá atender às especificações definidas no plano de capacitação e revisada durante a elaboração do PI - Plano de Implantação.

O treinamento ocorrerá nas instalações da COPEL em Curitiba e deverá ser oferecido no formato aula (professor e aluno) por meio de treinamentos presenciais ou EAD ao vivo (em tempo real com instrutor), ou outra forma qualquer que se demonstre eficaz no entendimento das partes, envolvendo os profissionais da COPEL.

O treinamento deverá ser oferecido por meio de cursos nominados, com ementa, carga horária, plano de aula, avaliação, certificado, dentre outros detalhes a fim de habilitar o profissional da COPEL a executar determinada tarefa ou atividade.

A quantidade de eventos será definida durante a elaboração do PI - Plano de Implantação, considerando que a capacitação deverá formar turmas compatíveis ao conteúdo a ser ministrado e ao número máximo de participantes no caso de treinamento presencial.

A CONTRATADA poderá realizar o treinamento em locais diferentes dos previstos neste edital. Neste caso, a COPEL deverá ser previamente avisada e todas as despesas do treinamento, inclusive as dos treinandos da COPEL (deslocamento, alimentação, hospedagem, dentre outros pertinentes) correrão por conta da CONTRATADA.

Todas as despesas com instrutor, tais como: deslocamento, alimentação, hospedagem, bem como, o fornecimento de todo material didático com número suficiente de cópias para todos os treinandos serão por conta da CONTRATADA.

O material de treinamento deverá ser obrigatoriamente em português “brasileiro”, exceto material para suporte técnico do produto, que poderá ser em inglês. Todo o material didático fornecido para os treinamentos deverá ser entregue também em mídia eletrônica, neste caso utilizando facilidades para o manuseio, tais como hiperlinks, etc.

Todos os treinamentos deverão ser fornecidos no idioma português “brasileiro”, em casos especiais caberá à CONTRATADA o fornecimento da tradução simultânea.

PLANO DE TREINAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar um plano de treinamento que propicie a capacitação dos profissionais da COPEL para que estes se tornem capazes de utilizar a solução SCD conhecendo e explorando todos os recursos disponibilizados.

O plano de treinamento deverá ser apresentado pela CONTRATADA à Copel na fase de PI - Planejamento da Implantação. Neste plano deverão ser relacionados os cursos que proverão a capacitação dos profissionais de negócio e da TI. Cada curso deverá possuir um plano de aula constando: objetivo, público-alvo, carga horária, metodologia, forma de avaliação e o detalhamento do conteúdo.

Os treinamentos e o cronograma proposto serão analisados pela COPEL a fim de validar e entender a finalidade do curso proposto e público-alvo, propor novos treinamentos, recursos e disponibilidade de local de treinamento, número de turmas, distribuição de datas para melhor aproveitamento das vagas, dentre outras características.

A COPEL se responsabilizará pela indicação dos participantes em cada treinamento conforme público-alvo indicado no plano de aula.

Os treinamentos serão avaliados, por instrutor, pelos participantes da COPEL e deverão atingir no mínimo o conceito satisfatório (Nota Global – NG igual ou maior que 70). Se não for atingido tal nível, o treinamento deverá ser repetido para a mesma turma que realizou a avaliação, à custa da CONTRATADA, com outro instrutor.

Avaliação do Treinamento

A COPEL fará avaliação dos treinamentos junto aos treinandos, por meio do instrumento de “AVALIAÇÃO DE REAÇÃO” o qual servirá para análise dos objetivos propostos e base para confirmação da qualidade desejada, conforme critérios abaixo definidos:

ESCALA DE NOTAS: 4 – ÓTIMO; 3 – BOM; 2 – REGULAR; 1 – FRACO.

Aspectos dos Instrutores e Aspectos Didático-Pedagógicos

- 1.1. Domínio do assunto
- 1.2. Capacidade de esclarecer dúvidas
- 1.3. Capacidade de prender a atenção
- 1.4. Relacionamento do instrutor com o grupo
- 1.5. Linguagem clara e objetiva
- 1.6. Sequência lógica (explicação das tarefas)
- 1.7. Conteúdos (ordenação, didática, etc...)
- 1.8. Metodologia utilizada (teoria e prática)
- 1.9. Planejamento (cumprimento do programa)
- 1.10. Utilização do tempo
- 1.11. Carga horária programada
- 1.12. Qualidade dos materiais didáticos (apostilas, atividades, etc.)
- 1.13. Recursos audiovisuais (apresentações, etc...)

Nota 1

$$\text{NOTA 1} = (\sum \text{notas} * 25) / 13$$

Nota Global (NG)

$$\text{NG} = \sum \text{NOTA 1} / \text{N}^\circ \text{ DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS}$$

A COPEL, através do(a) coordenador(a) do treinamento ou pedagogo(a), poderá a seu critério, acompanhar e avaliar os treinamentos contratados.

A CONTRATADA será informada do resultado da avaliação de cada turma dos treinamentos realizados, num prazo de até 3 (três) dias úteis após sua respectiva

conclusão. A NOTA GLOBAL da pesquisa de avaliação da reação ao treinamento, por instrutor, deverá atingir uma nota mínima igual ou maior que 70.

ANEXO V - Modelos de Ordem de Serviço

Ordem de Serviço Nº. _____ / ____ Contrato No. _____ / ____

COPEL Distribuição S.A. – CNPJ 04.368.898/0001-06 – I.E. 90.233.073-99

 CONTRATADA:

 Descrição da demanda:

 Especificação da demanda:

Data de entrega final do produto: _____

Identificação das Entregas			
No.	Nome da entrega (**)	Descrição da entrega	Valor estimado
1			
2			
3			
4			
5			
...			
N			

(**) Nome da entrega exemplos: estimativa inicial; Serviço de manutenção; Implementação; Testes; Homologação; Implantação, etc.

Solicitações de Mudanças - Change Request (se aplicável):			
Seq	Data	Responsável	Descrição
1			
2			
3			

Entrega	Data Término	Medição – Quantidades devidas a Contratada	
		Valor Contábil (R\$)	
Estimativa CONTRATADA	/ /		
Análise COPEL	/ /		
Deliberado	/ /		
		Total	

--	--	--	--

Curitiba (PR), ____ / ____ / ____

De acordo:

Nome:

Nome:

ANEXO VI - Modelos de Termo de Aceite

**(Modelo de Confirmação de Aceite da COPEL à CONTRATADA
para ACEITE do SERVIÇO)**

Empresa COPEL:	Ordem de Serviço Nº: _____ / _____
Líder/Analista Copel:	Data:

Descrição do Serviço/Projeto:	
Data Prevista Entrega:	Data Real da Entrega:
Descrição da Entrega do Serviço/Projeto:	
Aceito por:	Data:
Rejeitado por:	Data:

Razão da Rejeição <i>(se aplicável)</i>
--

Comentários <i>(incluindo isenções/ressalvas para a aceitação)</i>

Curitiba (PR), _____ / _____ / _____
De acordo:

Nome:
Representante da COPEL (Gestor do Contrato)

Nome:
Representante da COPEL (Usuário Principal)

Nome:

Nome:

*(Modelo de Confirmação de Aceite da COPEL à CONTRATADA
para ACEITE do MARCO CONTRATUAL)*

DECLARAÇÃO DE ACEITE DO MARCO _____

Ref. **CONTRATO COPEL Nº _____**

A COPEL declara que o Marco _____ do Contrato em epígrafe foi executado e que as atividades relativas ao mesmo foram plenamente concluídas pela CONTRATADA.

Considera-se a data do presente documento como sendo a data de encerramento do MARCO em questão e de início da vigência do MARCO subsequente.

Local, Dia / Mês / Ano

(Assinatura) _____

(Representante da COPEL)

ANEXO VII – SLA: Acordos de Nível de Serviço

TABELA DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS ou SLA (Service Level Agreement)				
REF	Tipo	Requisito	Motivo de não cumprimento	Penalidade
SLA01	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> Entrega do PI consolidado e aprovado pela COPEL. Entrega da Relação de Profissionais da Equipe Técnica aceita pela COPEL. Entrega do organograma da equipe 	<ul style="list-style-type: none"> O Termo de Aceite do MARCO C não foi aceito pela COPEL. Não cumpriu o prazo deste marco. Não entregou a lista de profissionais com organograma da equipe. 	0,5% do valor total do contrato e mais 0,0035% por dia corrido que exceder o prazo.
SLA02	Implementação	Produto(s) de cada entrega testados e homologados com termo de aceite da solução SCD por módulo (Billing, LIS, CRM, Agencia Virtual, Analytics).	<ul style="list-style-type: none"> O Termo de Aceite do MARCO D (Implementação) não foi acatado pela COPEL. Não cumpriu o prazo deste marco. Não cumpriu as entregas previstas deste marco. 	1% do valor total do contrato por módulo e mais 0,005% por dia corrido que exceder o prazo do Marco D.
SLA03	Implantação	<ul style="list-style-type: none"> Carga de dados em produção. Execução do primeiro ciclo diário de fechamento contábil. Entrega da solução SCD conforme prazo acordado. Termo de aceite formal da solução SCD. 	<ul style="list-style-type: none"> O Termo de Aceite do MARCO E (Implantação) não foi acatado pela COPEL. Não cumpriu o prazo deste marco. Não cumpriu as entregas previstas. 	1% do valor total do contrato e mais 0,005% por dia corrido que exceder o prazo do Marco E.
SLA04	Implantação	Todos os requisitos obrigatórios de todos os módulos da solução SCD em produção.	Não entregou todos os requisitos obrigatórios	0,005% do valor total do contrato a cada requisito não entregue e mais 0,0005% por dia corrido que exceder o prazo da entrega.
SLA05	Implantação	Solução SCD atende a exigência do Edital.	A solução SCD não atende aos requisitos exigidos em Edital.	0,005% sobre o valor total do contrato a cada requisito não atendido e mais 0,0005% por semana que exceder o prazo por requisito.

SLA06	Implantação	Integrações da solução atende a exigência e prazo acordado com a Copel.	<ul style="list-style-type: none"> • Não atendeu a integração entre a solução contratada com outras soluções da Copel. • Não atendeu o prazo acordado de entrega. 	0,1 % do valor total do contrato para cada integração e após 0,001% por dia corrido do não cumprimento da exigência e/ou prazo.
SLA07	Operação Assistida	Execução e encerramento do ciclo mensal contábil do Billing dentro do prazo determinado no requisito 10.18 até o final do MARCO F.	Não ocorreu o fechamento mensal conforme prazo determinado no requisito 10.18.	0,1% do valor total do contrato e mais 0,05% a cada mês que exceder o prazo do Marco F.
SLA08	Operação Assistida	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte técnico à solução. • Suporte ao negócio no uso da solução. • Profissionais da COPEL (Negócio e TI) utilizando e operando a solução sem necessitar de acompanhamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ineficácia da assistência à operação ou ausência do profissional da contratada, prejudicando a utilização e entendimento da solução pela COPEL. • Termo de aceite do MARCO F (Operação assistida) não foi acatado pela Copel. 	0,01% do valor total do contrato por ocorrência.
SLA09	Gestão	A CONTRATADA e seus CONSORCIADOS são colaborativos entre si, com a COPEL e OUTROS CONTRATADOS da COPEL.	<p>O não entendimento entre as partes na busca de soluções conjuntas, entre os consorciados e destes com qualquer outro contratado da COPEL e profissionais da COPEL, pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de acordo; • Falta de colaboração; • Falta assumir sua responsabilidade. 	0,02 % do valor total do contrato para cada um dos CONSORCIADOS responsáveis pelas faltas apontadas, a cada ocorrência.
SLA10	Gestão	Atuação adequada dos profissionais da contratada.	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade do profissional. • Falta de efetividade na orientação à solução com relação ao suporte e consultoria técnica, tanto de negócio quanto de TI. • Falta de domínio do conhecimento exigido. 	0,003% do valor total do contrato para cada ocorrência identificada.

SLA11	Gestão	Profissional com a qualificação e capacitação exigidas para cada tipo de atividade.	<ul style="list-style-type: none"> • Não apresentação da comprovação de qualificação de novos profissionais no prazo estipulado. 	0,003% do valor total do contrato por não entrega no prazo estipulado e 0,0003% do valor total do contrato por dia que exceder o prazo.
SLA12	Gestão	Disponibilidade da equipe na fase de projeto e implantação da solução.	<ul style="list-style-type: none"> • Não reposição de profissional no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis. • Não entregou a lista de profissionais com organograma da equipe. 	0,003% do valor total do contrato por profissional por cada dia de descumprimento.
SLA13	Treinamento	O treinamento atendeu aos objetivos.	Nota global da avaliação do treinamento abaixo de 70.	15% do valor da OS correspondente ao treinamento. Caso seja de interesse da Copel, a capacitação deverá ser refeita sem prejuízo para a COPEL.
SLA14	Treinamento	Cumprimento do prazo indicado na OS para Treinamentos.	Não cumprimento do prazo indicado na OS emitida.	15% da OS correspondente.
SLA15	Manutenção	Atendimento de severidade MÁXIMA para corrigir ou orientar uma ocorrência foi efetivo.	Não confirmou o recebimento do CHAMADO dentro do prazo exigido item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	0,005% do valor total do contrato a cada 15 minutos de atraso no atendimento.
SLA16	Manutenção	Solução de uma ocorrência de severidade MÁXIMA foi efetiva.	Não atendeu a ocorrência de severidade MÁXIMA dentro dos prazos exigidos item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05% do valor total do contrato pelo não atendimento no prazo. • 0,0025 % sobre o valor total do contrato, adicional a cada hora de atraso até a solução da ocorrência.
SLA17	Manutenção	Atendimento de severidade ALTA para corrigir ou orientar uma ocorrência foi efetivo.	Não confirmou o recebimento do CHAMADO dentro do prazo exigido item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	0,005% do valor total do contrato a cada 30 minutos de atraso no atendimento.

SLA18	Manutenção	Solução de uma ocorrência de severidade ALTA foi efetiva.	Não atendeu a ocorrência de severidade ALTA dentro dos prazos exigidos item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,03% do valor total do contrato pelo não atendimento no prazo. • 0,0015 % sobre o valor total do contrato, adicional a cada 1 hora de atraso até a solução da ocorrência.
SLA19	Manutenção	Atendimento de severidade MÉDIA para corrigir ou orientar uma ocorrência foi efetivo.	Não confirmou o recebimento do CHAMADO dentro do prazo exigido item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,0050% do valor total do contrato a cada 1 hora de atraso no atendimento.
SLA20	Manutenção	Solução de uma ocorrência de severidade MÉDIA foi efetiva.	Não atendeu a ocorrência de severidade MÉDIA dentro dos prazos exigidos item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,02% do valor total do contrato pelo não atendimento no prazo. • 0,001 % sobre o valor total do contrato, adicional a cada hora de atraso até a solução da ocorrência.
SLA21	Manutenção	Atendimento de severidade BAIXA para corrigir ou orientar uma ocorrência foi efetivo.	Não confirmou o recebimento do CHAMADO dentro do prazo exigido item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,002% do valor total do contrato a cada 3 horas de atraso no atendimento.
SLA22	Manutenção	Solução de uma ocorrência de severidade BAIXA foi efetiva.	Não atendeu a ocorrência de severidade BAIXA dentro dos prazos exigidos item 5.14.3 no Quadro 2 - Prazos Estabelecidos do item 5.14. - Manutenção e Suporte Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,01% do valor total do contrato a cada 1 (um) dia de atraso na solução. • 0,0005 % sobre o valor total do contrato, adicional a cada dia de atraso até a solução da ocorrência.
SLA23	Solução	Solução SCD disponível conforme certificado TIA 942 e TIER III.	Não atendeu os percentuais do indicador IDSCN(Indicador de disponibilidade dos serviços em nuvem) conforme certificado TIER III.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05% sobre o valor total do contrato a cada descumprimento da meta do mês. • 0,005% do valor total do contrato a cada hora que ultrapassar o indicador no mês.
SLA24	Solução	Desempenho da solução Billing, CRM, LIS.	Não atende aos requisitos de performance da solução, desde que o problema seja da solução contratada.	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05% sobre o valor total do contrato a cada descumprimento da meta do mês. • 0,005% do valor total do contrato a cada hora que ultrapassar o indicador no mês.
SLA25	Solução	Desempenho da solução Agência Virtual.	Não atende aos requisitos de performance da solução, desde	<ul style="list-style-type: none"> • 0,03% sobre o valor total do contrato a cada descumprimento da meta do mês.

			que o problema seja da solução contratada.	• 0,0025% do valor total do contrato a cada hora que ultrapassar o indicador no mês.
SLA26	Solução	Desempenho da solução Analytics.	Não atende aos requisitos de performance da solução, desde que o problema seja da solução contratada.	• 0,02% sobre o valor total do contrato a cada descumprimento da meta do mês. • 0,001% do valor total do contrato a cada hora que ultrapassar o indicador no mês.
SLA27	Solução	Desempenho da solução	Os tempos de resposta das aplicações estão sendo afetados devido a interferências externas. Ex: processo background, integrações, infraestrutura, etc...)	• 0,02% sobre o valor total do contrato a cada ocorrência. • 0,001% sobre o valor total do contrato, adicional por dia corrido enquanto o desempenho inadequado persistir.
SLA28	Solução	Tempo de resposta das integrações	O tempo de resposta das integrações não atendeu a definição acordada em tempo de projeto e está afetando o desempenho da solução.	• 0,02% sobre o valor total do contrato a cada ocorrência de problema distinto para cada integração. • 0,0025% adicional por dia corrido enquanto o desempenho inadequado persistir.
SLA29	Customizações	Qualidade de Desenvolvimento das entregas para a Copel.	A qualidade das entregas será medida pela quantidade de correções por chamado, conforme Anexo X - Qualidade das entregas.	Penalidade conforme Anexo X - Qualidade das entregas
SLA30	Customizações	Novos desenvolvimentos e customizações	A customização não atendeu o requisito solicitado. Não cumprimento do prazo da OS.	10% do valor da OS correspondente e mais 1% a cada dia que exceder o prazo de entrega.
SLA31	Retenção de dados	Cumprir o tempo de armazenamento das informações nos ambientes quente e frio conforme definido no item 5.3 Retenção de Dados - Quadro 1 - Retenção de Dados	Não cumpriu o prazo de retenção das informações definidas pela Copel.	• 1% do valor total do contrato por processo não retido no ambiente quente. • 0,5 % do valor total do contrato por processo não retido no ambiente frio.
SLA32	Backup	Executar as rotinas de backup com sucesso	Backup não recuperado com sucesso.	5% do valor total do contrato.
SLA33	Backup	Teste de verificação da execução do backup	Backup não está sendo realizado conforme acordado.	0,5% do valor total do contrato.

SLA34	Disaster Recovery	Fazer a recuperação com sucesso em caso de Disaster Recovery	A recuperação do ambiente não foi feita conforme RPO e RTO acordado.	5% do valor total do contrato e mais 0,5% por hora de atraso conforme RPO e RTO acumulativo
SLA35	Disaster Recovery	Simulação do Disaster Recovery com teste de verificação satisfatório	O teste da recuperação do ambiente não foi satisfatório conforme RPO e RTO acordado.	0,5 % do valor total do contrato.
SLA36	Monitoramento de Infraestrutura e Negócio	Monitoramento de 100% dos processos de negócio e infraestrutura pela CONTRATADA	Monitoramento não foi efetuado, não comunicando o evento de falha a COPEL conforme acordado	0,02 % do valor total do contrato a cada ocorrência de evento de falha.
SLA37	Disponibilidade da solução Billing e CRM no Ambiente de Produção	Solução Billing e CRM disponível conforme Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	Solução Billing e CRM não disponível conforme percentuais definidos no Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	<ul style="list-style-type: none"> • 0,08% sobre o valor total do contrato a cada indisponibilidade da solução Billing e CRM que ultrapassar o percentual acordado . • 0,008 % do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para a solução Billing e CRM.
SLA38	Disponibilidade da solução LIS no Ambiente de Produção	Solução LIS disponível conforme Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	Solução LIS não disponível conforme percentuais definidos no Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	<ul style="list-style-type: none"> • 0,08% sobre o valor total do contrato a cada indisponibilidade da solução LIS no horário crítico e 0,02% fora do horário crítico que ultrapassar o percentual acordado . • 0,008% do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para a solução LIS no horário considerado crítico e 0,002% fora do horário crítico.
SLA39	Disponibilidade da solução Agência Virtual no Ambiente de Produção	Solução Agência Virtual disponível conforme Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	Solução Agência Virtual não disponível conforme percentuais definidos no Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	<ul style="list-style-type: none"> • 0,05% sobre o valor total do contrato a cada indisponibilidade da solução Agência Virtual que ultrapassar o percentual acordado . • 0,005% do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para a solução Agência Virtual.

SLA40	Disponibilidade da solução Analytics no Ambiente de Produção	Solução Analytics disponível conforme Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	Solução Analytics não disponível conforme percentuais definidos no Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	<ul style="list-style-type: none"> • 0,03% sobre o valor total do contrato a cada indisponibilidade da solução Analytics que ultrapassar o percentual acordado . • 0,003% do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para a solução Analytics.
SLA41	Disponibilidade da solução SCD no Ambiente de Homologação e Treinamento	Solução SCD disponível conforme Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	Solução SCD não disponível conforme percentuais definidos no Anexo IX - Disponibilidade solução SCD	<ul style="list-style-type: none"> • 0,01% sobre o valor total do contrato a cada indisponibilidade para cada módulo da solução SCD que ultrapassar o percentual acordado . • 0,001% do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para cada módulo da solução SCD em ambiente de homologação. • 0,001% do valor total do contrato por hora que ultrapassar a disponibilidade acordada para cada módulo da solução SCD em ambiente de treinamento.
SLA42	Comercial	Cumprimento de prazos regulatórios em serviços solicitados pelo consumidor.	Não cumprimento de prazos em função de falhas do sistema ou indisponibilidade deste. Impossibilidade de abrir Solicitações de Serviço com prazo que não atenda ao exigido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (atualmente Anexo 3 da Resolução ANEEL 414/2010), Módulo 3 do PRODIST, considerando as atualizações ou substituições desta Resolução.	0,01% sobre o valor do contrato por cada dia de atraso do prazo regulado para cada serviço com prazo superior a 48 horas, 0,001% por cada hora de atraso para os serviços com prazo de até 48 horas, inclusive, por serviço.
SLA43	Comercial	Registro do QRCode Dinâmico em até 30 segundos quando houver conexão com internet disponível e conseguir operar em modo de contingência quando off-line, guardando os dados para posterior	Atraso no envio do QRCode dinâmico em função de falha ou indisponibilidade do sistema.	0.001% sobre o valor do contrato por cada ocorrência de atraso a partir da contagem de 5 minutos.

		transmissão e registro.		
SLA44	Comercial	Manter comunicação integrada com pelo menos 2000 convênios de agentes arrecadadores próprios simultaneamente.	Atraso, falha ou indisponibilidade na integração, impedindo o funcionamento da conexão dos agentes arrecadadores	0.01% sobre o valor total do contrato a cada ocorrência
SLA45	Comercial	O sistema On Site billing deverá operar em coletores com sistema operacional Android, a partir da versão 4.2 e superiores, sendo que novas versões do sistema operacional Android deverão receber compatibilidade no máximo em 12 meses após sua publicação. Em caso de descontinuidade do sistema operacional Android, a solução deve ser portada para o novo sistema operacional que vier substituir o atual. O sistema On Site deverá manter a compatibilidade com as versões anteriores do Android.	Sistema coletor não operando em função de problemas de versão.	0.03% sobre o valor do contrato por cada dia em que ocorreram atrasos em função da indisponibilidade.
SLA46	Comercial	Garantir que o tempo máximo de processamento a partir da digitação da leitura até a impressão total da fatura não seja superior à 15 segundos em aparelhos com configuração intermediária de hardware (exemplo: J7 Prime processador QuadCore 1.6Ghrz, 2Gb Ram + impressora Zebra ZQ520).	Erros na consistência em campo, impressão de fatura inoperante, ou tempo de impressão superior a 15 segundos.	0.01% sobre o valor do contrato por cada ocorrência de atraso generalizado, sendo que foi verificado que o problema ocorreu em função de erros ou ineficiência da solução LIS.

SLA47	Comercial	Garantir que o processo de faturamento seja consistente e correto.	Fatura inconsistente, com erros de valores ou informações erradas em função de erros do sistema.	0.0001% sobre o valor do contrato para cada fatura incorreta do Grupo B e 0.03% sobre o valor do contrato para cada fatura incorreta do Grupo A, sendo verificado que o erro ocorreu em função de problemas na solução.
SLA48	Comercial	Garantir que o processo de faturamento ocorra dentro dos prazos regulatórios.	Atraso na emissão de faturas, impressão ou lotes de faturamento.	0.01% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso por fatura, comprovado que foi por problema relacionados com a solução Billing.
SLA49	Comercial	Garantir que a emissão/entrega de documentos ao consumidor ocorram dentro dos prazos regulatórios. Exemplo: 15 dias para envio do Termo de Ocorrência de Inspeção - TOI.	Descumprimento de prazos em função de erros do sistema em cálculo de prazos e/ou ausência de alertas/alarmes de prazos.	0.0005% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso, por unidade consumidora.
SLA50	Comercial	O sistema deverá respeitar também os demais prazos de cronograma, como duração mínima e máxima do mês de faturamento e prazos para reaviso e corte, considerando o vencimento escolhido pelo cliente e os prazos e critérios definidos pela Aneel.	Descumprimento de prazos em função de erros do sistema em cálculo de prazos e/ou ausência de alertas/alarmes de prazos.	0.0001% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso para cada unidade consumidora
SLA51	Comercial	Na solução adquirida, o tempo médio de atendimento (TMA) no call center deverá ser inferior ou igual ao TMA dos últimos 12 (doze) meses praticados na COPEL.	Índice TMA ultrapassando o TMA médio dos últimos 12 meses, em função de indisponibilidade, latência do sistema ou erros em funcionalidades críticas.	0.05% sobre o valor do contrato para cada mês de ocorrência.

SLA52	Comercial	O fechamento contábil deve ocorrer no máximo 2º (segundo) dia útil subsequente ao mês de competência, bem como a emissão dos relatórios pertinentes.	Atraso no fechamento por erros de sistema, atrasos em processamento ou indisponibilidade do sistema.	0.05% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso, contando a partir do terceiro dia.
SLA53	Comercial	O tempo do processamento em lote diário não deverá exceder a 50% do tempo médio da execução do sistema atual.	Processamento não executado dentro do prazo de 50% do tempo médio atual.	0.0005% sobre o valor do contrato para cada hora completa de atraso.
SLA54	Comercial	A solução Billing/CRM deverá suportar no mínimo 3.000 conexões simultâneas, sendo que cada usuário pode ter mais de uma sessão ativa na solução.	Impossibilidade de acesso, latência intermitente superior a 5 (cinco) segundos para transações de missão crítica (aquela que envolve processo que põe em risco a vida humana e exigências do poder concedente – ANEEL) e de até 10 (dez) segundos para as demais.	0.001% sobre o valor do contrato para cada ocorrência, tendo verificado que ocorreram em função de problemas de latência ocasionadas por ineficiência da solução
SLA55	Comercial	A solução deverá suportar no mínimo 5000 conexões simultâneas na Agência Virtual.	Impossibilidade de acesso, grande volume de reclamações de consumidores a respeito de latência.	0.0001% sobre o valor do contrato para cada ocorrência, tendo verificado que ocorreram em função de problemas de latência ocasionadas por ineficiência da solução
SLA56	Comercial	Após a publicação de norma regulatória, deverá ser apresentado plano para adaptação da Solução de forma a cumprir os prazos determinados pelos órgãos reguladores dentro de 10 dias úteis após a publicação das respectivas normas regulatórias.	Plano de adaptação não apresentado ou comunicado com atraso superior a 10 dias	0.0001% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso.
SLA57	Comercial	A integração com os sistemas de ADMS e WFM deverá estar disponível 99,7% do tempo.	Verificado que o tempo de indisponibilidade foi superior ao estabelecido.	0.0001% sobre o valor do contrato para cada hora completa de atraso acima do índice.

SLA58	Comercial	Tratamento de baixa de arrecadação sem atrasos ou erros.	Impossibilidade de tratar a baixa da arrecadação dos lotes de arrecadação	0.004% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso
SLA59	Comercial	Envio de arquivos de débito automático ou ficha de compensação devem ocorrer sem corrupção ou erros.	Impossibilidade de envio de arquivos de débito automático ou ficha de compensação para instituições financeiras ou agentes arrecadadores	0.004% sobre o valor do contrato para cada dia de atraso
SLA60	Comercial	A solução permite consolidação de parcelamentos	Impossibilidade de consolidar e efetuar parcelamentos em negociações / novações de débitos	0.001% sobre o valor total do contrato a cada ocorrência

ANEXO VIII – Lista de Marcos Contratuais e Plano de Desembolso

LISTA DE MARCOS CONTRATUAIS E PLANO DE DESEMBOLSO						
Marco	Etapa	Prazo Final	Produto	Forma de Pagamento	Desembolso Total do Marco (*)	SLA
A	Assinatura do Contrato	Início	. Contrato Assinado	Sem desembolso	0%	N/A
B	Mobilização da Equipe	Até 10 dias após Marco A	. Organograma da equipe da Contratada . Comprovante de capacitação do Gerente do Projeto conforme item 5.9.2 . Comprovante da experiência dos membros da equipe do projeto	Sem desembolso	0%	SLAs: 10 e 11
C	Planejamento	Até 4 meses após Marco A	. Workshop básico ou capacitação inicial da equipe de projeto da COPEL . Documentos informados no item 5.7	Em 1 parcela	10% do total do item 2*	SLAs: 01 e 12
D	Implementação	Até 20 meses após Marco C	. Disponibilização da nuvem privada . Modelagem de dados . Parametrizações . Integrações . Ferramenta de carga de dados . Carga de dados . Solução homologada . Aceite da solução	Em parcelas mensais a serem definidas na fase do planejamento	40 % do total do item 2*	SLA: 02

E	Implantação Solução SCD - Go Live	Até 24 meses após Marco A	. Solução SCD em produção . Aceite formal da solução SCD pela Copel	Na entrega do produto do Marco	50% do total do item 2*	SLAs: 03, 04, 05 e 06
F	Operação Assistida	Durante 6 meses após Marco E	. Suporte técnico à solução através dos canais fornecidos pela Contratada . Suporte de negócio no uso da solução . Profissionais da Copel utilizando a solução sem necessitar acompanhamento presencial	Em 3 parcelas	100% do total do item 3*	SLAs: 07 e 08

LISTA DE MARCOS CONTRATUAIS E PLANO DE DESEMBOLSO

Marco	Etapa	Prazo	Produto	Forma de Pagamento	Desembolso Total do Marco (*)	SLA
G	Licenciamento	Após Marco C até final do Contrato	. Licenciamento	Em 2 parcelas	50% após Marco C 50% após Marco E - Go Live do total do item 1.1*	N/A
H	Manutenção e Suporte da Solução	Após Marco F até final do Contrato	. Correção de Bugs . Suporte efetivo . Atualização de versões . Disponibilidade da solução . Desempenho	Em 50 parcelas mensais	100% do total do item 1.2*	SLAs:15, 16,17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,

						24, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41
I	Capacitação	Conforme acordado no planejamento	. Profissionais capacitados . Treinamentos	Sob demanda (Ordens de Serviço)	Até 100% do total do item 5*	SLA 13 e 14
J	Novos desenvolvimentos ou customizações na solução SCD	Sob demanda pela Copel	. Melhorias necessárias para o funcionamento da solução SCD no ambiente COPEL . Novas integrações não previstas	Sob demanda (Ordens de Serviço)	Até 100% do total do item 4*	SLAs:29 e 30
K	Encerramento do Contrato	60 meses após assinatura do Contrato	. Conclusão do Contrato	Sem desembolso	0%	N/A

(*) O valor do total dos Itens 1(1.1 e 1.2),2,3,4 e 5 correspondem aos preços que serão apresentados na futura Proposta de Preços cotada pelo PROPONENTE.

Detalhamento dos MARCOS contratuais:

MARCO A – Assinatura do Contrato

A assinatura do contrato pela CONTRATADA e pela COPEL.

MARCO B – Mobilização da Equipe

Após assinatura do contrato, no período estabelecido para o MARCO B, a CONTRATADA deverá providenciar a mobilização de sua equipe, formalizando e apresentando a Copel a equipe responsável pela implementação da solução SCD.

MARCO C – Planejamento

Após assinatura do contrato por todos os envolvidos e mobilização da equipe, a CONTRATADA estará automaticamente autorizada a dar o início a fase de planejamento, quando deverá elaborar, junto a profissionais da COPEL, o PI - Plano de Implantação da solução SCD. O PI - Plano de Implantação servirá de balizamento de expectativas e conhecimento das partes envolvidas, assim como nortear a execução do contrato, representando o consenso das partes quanto a sua exequibilidade. Faz parte do PI – Plano de Implantação a definição de quais produtos (e respectivos prazos de conclusão) que deverão ser entregues durante as fases de preparação e implantação da solução. No Plano de Implantação (PI) deverá estar explicitada a conexão entre cada marco e os artefatos de entrega correspondentes. Durante sua execução, o PI poderá sofrer revisões conforme a necessidade, devendo, sempre, respeitar os MARCOS do contrato. Essas revisões devem sempre buscar a eficácia da execução do contrato e sempre serem realizadas com envolvimento da COPEL e da CONTRATADA. No mínimo, os seguintes documentos devem ser entregues junto com o Plano de Implantação:

1. - Equipe de implantação
2. - Plano de implantação
3. - Cronograma
4. - Plano de comunicação
5. - Relatório de riscos identificados
6. - Planejamento de testes
7. - Plano de capacitação/treinamento

8. - Matriz de responsabilidades RACI
9. - Plano de gestão dos requisitos
10. - Plano de desembolso
11. - Estratégia do Go Live
12. - Plano de Mapeamento dos processos AS-IS e TO-BE".
13. - Carta formalizando o início da execução do PI

O PI não será aceito nas seguintes situações:

- Não ser considerado abrangente o suficiente para atender o objeto do CONTRATO;
- Não atender satisfatoriamente aos documentos exigidos no parágrafo acima;
- Não houver consenso entre a COPEL e a CONTRATADA em relação ao mesmo.

As reuniões técnicas para debater e produzir o Plano de Implantação (PI) deverão ocorrer em Curitiba, sem ônus para a COPEL. Se, por motivo justificado pela CONTRATADA (ambiente tecnológico, por exemplo), houver necessidade de alguma reunião realizar-se fora do ambiente da COPEL, esta deverá correr por conta da CONTRATADA, inclusive em relação aos profissionais da COPEL envolvidos.

MARCO D – Implementação

Este marco inicia-se após o MARCO C. A CONTRATADA se responsabilizará pela implementação do plano de implantação da solução SCD. Relacionamos atividades deste marco que são responsabilidade da CONTRATADA – não se limitando a essas atividades:

- Construção de ferramentas para ler e transformar os dados para carregar na solução SCD
- Tais ferramentas devem fazer a carga incremental dos dados (inclusões, alterações e exclusões)
- Conversão e carga de dados na solução SCD
- Implementação e testes das integrações entre a solução SCD e outros sistemas
- Customizações
- Documentação
- Capacitação

- Testes da solução SCD no ambiente COPEL
- Configurações e parametrizações necessárias na solução SCD para adequação às características da COPEL
- Aceite da solução SCD

MARCO E – Implantação da solução SCD

- Carga de dados em produção
- Todos os componentes da solução SCD implantados em produção
- Execução e encerramento do primeiro ciclo mensal de fechamento

Terminado o prazo de 24 (vinte e quatro) meses a partir da assinatura do contrato (MARCO A), e dado o aceite do MARCO D, a COPEL autoriza a implantação da solução SCD em produção.

E estando a solução SCD operacional, em produção, a COPEL passará a utilizar a solução em suas atividades diárias.

MARCO F – Operação Assistida

O período de operação assistida corresponde ao período de 6 meses a partir da data de conclusão do MARCO E, quando a CONTRATADA se responsabiliza por:

- Manutenção e suporte técnico à solução
- Suporte ao negócio no uso da solução
- Profissionais da COPEL utilizando e operando a solução sem necessitar acompanhamento

Para o período de Operação Assistida, os atendimentos referentes a esta implantação seguem o mesmo fluxo previsto para manutenção, estando sujeitos aos mesmos SLAs, sem gerar remuneração específica de manutenção, até que toda a solução esteja implantada.

MARCO G – Licenciamento

Após o aceite do MARCO C inicia o período de Licenciamento até o encerramento do contrato, levando em consideração o item 3.2 Licenciamento de direito de uso perpétuo, desta Especificação Técnica.

MARCO H – Manutenção e Suporte da Solução com fornecimento da nuvem privada

Após o aceite do MARCO F inicia o período de fornecimento da nuvem privada, Manutenção e Suporte até o encerramento do contrato. Durante o período de manutenção e suporte, a CONTRATADA deve cumprir as atividades previstas e detalhadas no item 5.14 Manutenção e Suporte Técnico.

MARCO I – Capacitação

Faz parte deste MARCO a realização de todos os treinamentos necessários para a plena utilização das funcionalidades da solução SCD, combinados em comum acordo com a COPEL durante a fase de planejamento (MARCO C), e de acordo com os requisitos descritos no item 5.11 Treinamento, da Especificação Técnica e no “Anexo IV – Treinamento”.

MARCO J – Novos desenvolvimentos ou customizações na solução SCD

O período para este MARCO inicia logo após o “MARCO C – Planejamento” e pode se estender até o final do contrato. Os serviços possíveis para esse período são: o desenvolvimento de novas funcionalidades não previstas nos requisitos da Especificação Técnica e seus anexos; as customizações em funcionalidades já existentes na solução SCD, desde que não estejam previstas em nenhum requisito da Especificação Técnica e seus anexos; novas integrações não previstas no Plano de Implantação; e, qualquer outra necessidade não descrita na Especificação Técnica e seus anexos. Todas estas necessidades serão registradas, sob demanda, pela COPEL, em Ordens de Serviço conforme modelo do “Anexo V – Modelo de Ordem de Serviço”.

MARCO K – Encerramento do Contrato

O cumprimento deste MARCO corresponde à formalização do encerramento do contrato, considerando o atendimento do objeto do CONTRATO e cumprindo os SLAs correspondentes.

ANEXO IX – Disponibilidade da solução SCD

Disponibilidade da solução SCD nos ambientes de produção (PRD), homologação (HML) e treinamento (TRN)			
Aplicação	% Disponibilidade PRD no mês	% Disponibilidade HML no mês	% Disponibilidade TRN no mês
Billing	99,7	95,0	95,0
CRM	99,7	95,0	95,0
Agência Virtual	99,0	95,0	95,0
LIS	99,7 nos horários considerados críticos 99,0 demais horários	95,0	95,0
Analytics	97,0	95,0	95,0

ANEXO X – Qualidade das entregas

Faixa PF/horas	Quantidade patches corretivo	Penalidade
Até 15 PFs ou 150 horas	Até 1patch	Sem penalidade
	2 patches	5% do valor total da OS por ocorrência
	Acima de 2 patches	8% do valor total da OS por ocorrência
Acima de 15PFs ou acima de 150 horas	Até 2 patches	Sem penalidade
	Entre 2 e 4 patches	8% do valor total da OS por ocorrência
	Acima de 4 patches	10% do valor total da OS por ocorrência

ANEXO XI – Glossário

Item	Descrição
API	Application Programming Interface (Em português, significa Interface de Programação de Aplicações)
CIS	Sistema Comercial da Copel (Customer Information System)
FAR	Fatura de Arrecadação ou Documento de Arrecadação Consolidado do Agente Arrecadador
GRA	Gestão da Rede Arrecadadora (sistema legado)
HAN	Home Area Network, em português Rede de Área Doméstica.
HTTP	Protocolo de comunicação para sistemas Web.
IEC	International Electrotechnical Commission, em português, Comissão Eletrotécnica Internacional.
JMS	Java Message Service, em português Serviço de Mensagens Java.
JSON	Formato de representações tabulares, como o XML.
MDM	Sistema de Telemedição
OS	Ordem de Serviço
PEP	Plano de Estrutura de Projeto
REFIS	Refinanciamento Fiscal
REST	Representational State Transfer. Em português, Transferência de Estado Representacional (Webservices)
SOA	Service Oriented Architecture, em português Arquitetura Orientada a Serviços (Webservices)
SOAP	Simple Object Access Protocol, em português Protocolo de Acesso a Objetos Simples (Webservices)
SOD	Sistema de Operação da Distribuição (sistema legado)
SPED	Sistema Público de Escrituração Digital
SS	Solicitação de serviço
TOI	Termo de Ocorrência de Irregularidade
UC	Unidade Consumidora



ePROCOLO



Documento: **ANEXOIEspecificacaoTecnica.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Jair Airton Pozzebon** em 14/07/2021 11:10, **Julio Shigeaki Omori** em 14/07/2021 22:08, **Hemerson Luiz Barbosa Pedroso** em 14/07/2021 22:47, **Joao Acyr Bonat Junior** em 15/07/2021 10:53, **Sergio Ferreira de Lima** em 19/07/2021 19:01.

Assinatura Avançada realizada por: **Eduardo Martins Paulico** em 14/07/2021 10:50.

Assinatura Simples realizada por: **Edison Ribeiro da Silva** em 14/07/2021 10:48, **Elon Carlo Valerio** em 14/07/2021 19:17, **Claudia Eliza Agner Brito** em 16/07/2021 10:03, **Paula Gislene Bueno Diniz** em 19/07/2021 16:02.

Inserido ao protocolo **17.856.123-5** por: **Fabiano Cesar Klein** em: 14/07/2021 10:31.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura> com o código:
57e427fd1a23c5d0e42bfb57b2bb7e53.