



AQUA matrix

Solução Integrada para o Setor de Água, Saneamento e RSU

Proposta de Licenciamento na suite Aplicacional AQUAmatrix



Novembro de 2015

O presente documento é constituído por 26 folhas, incluindo esta capa, numeradas sequencialmente

Nota de Confidencialidade:

Este documento contém informação confidencial e propriedade da EPAL, S.A. Se não for o destinatário deste documento, não está autorizado a copiá-lo, divulgá-lo ou encaminhá-lo para alguém que não seja o destinatário original. Nesse caso, por favor informe a entidade remetente e deverá destruir o documento. Pareceres, conclusões e qualquer outra informação contida neste documento que não esteja relacionada com a atividade oficial da EPAL, S.A. deverá ser tida como não emitida e não vinculadora desta.



AQUAmatrix® é uma marca registada da

EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Av. da Liberdade, 24 1250-144 LISBOA

Direção de Relação com Clientes - Negócio AQUAmatrix®

Responsável Negócio - **Ricardo Silva** — Tel +351 213 251 580 / +351 916 139 746 — ricardoj@adp.pt

Carlos Cunha — Tel. +351 213 251 525 / +351 918 791 467 — carlos.cunha@adp.pt



No âmbito dos contatos oportunamente estabelecidos e do convite que nos foi endereçado, é com o maior prazer que a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA apresenta a sua melhor proposta para o licenciamento de utilização da aplicação informática de Gestão Comercial Município de Pombal (CMP).

Lisboa, 20 de novembro de 2015

Pela EPAL, S.A.



Maria Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura
(Vogal do Conselho de Administração da EPAL, S.A.)



José Manuel Leão Sardinha
(Presidente do Conselho de Administração da EPAL, S.A.)

| | |
|---|----|
| Índice | |
| A EPAL, S.A..... | 6 |
| Implementações AQUAmatrix | 8 |
| Sistema Proposto – AQUAmatrix | 9 |
| O Módulo Operacional do AQUAmatrix - AQUABase | 13 |
| Módulo de Análise e Decisão do AQUAmatrix (BI Business Intelligence - AQUADData) | 16 |
| Balcão Digital - AQUAWeb..... | 18 |
| AQUAReporting | 20 |
| AQUAMob | 20 |
| Interfaces com outros Sistemas | 21 |
| Caraterísticas dos Equipamentos dos CMP | 22 |
| Storage Centralizado ligado por Fibra aos Servidores da suite Aplicacional AQUAmatrix | 23 |
| Software Base | 23 |
| Custo de Licenciamento de Utilização do AQUAmatrix..... | 24 |
| Anexo I - Contrato | 25 |
| Anexo II – Descrição Módulos AQUAmatrix..... | 26 |



Resumo Executivo

Pretende-se com o presente resumo apresentar os itens incluídos na proposta, para uma rápida análise global da mesma.

Esta proposta inclui somente licenciamento de utilização da suite aplicacional AQUAmatrix.

| RESUMO EXECUTIVO | |
|---|----------|
| Contrato Licenciamento de Utilização AQUAmatrix | |
| Módulo AQUABase | Incluído |
| Módulo AQUAReporting | Incluído |
| Módulo AQUAMob | Incluído |
| Módulo AQUADData | Incluído |
| Módulo AQUAWeb | Incluído |



A EPAL, S.A

A EPAL, SA é uma sociedade anónima de capitais integralmente públicos, detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal, cuja missão é o abastecimento de água para consumo humano, na sua área de influência e eventualmente noutras áreas limítrofes, visando a prestação de um serviço de qualidade com respeito pelos aspetos essenciais de ordem social e ambiental, colocando as suas capacidades ao serviço do interesse nacional.

A EPAL, SA pelo seu “know-how”, modernidade das tecnologias utilizadas, qualidade dos serviços prestados e larga experiência, desempenha um papel fundamental para o desenvolvimento do setor da água numa perspetiva quer nacional quer internacional.

A Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da Área de Clientes Diretos, em Fevereiro de 2003, em conformidade com a Norma NP EN ISO 9001:2000, coloca a EPAL,SA na linha da frente das *utilities* a nível nacional. A Implementação deste sistema procura a melhoria da eficácia da organização interna, o aumento da produtividade, da motivação e do envolvimento dos Colaboradores, bem como a redução de custos, culminando numa cultura de orientação para a crescente satisfação das necessidades dos nossos Clientes.

Na área de Sistemas de Informação a EPAL, SA tem em serviço cerca de 40 colaboradores com competências nas mais variadas áreas das tecnologias de informação e comunicações (TIC), com Projetos em curso inovadores nomeadamente nas áreas da Mobilidade, Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Application Integration (EAI), Business Intelligence, Real Time Enterprise, Telecomunicações e Gestão de Ativos.

Para além das características dos Sistemas são de valorizar as capacidades da EPAL, SA:

- No estabelecimento de parcerias com outras empresas, para desenvolvimento de projetos em conjunto com o objetivo de acelerar a implementação de soluções integradas em adequadas condições financeiras;
- Na experiência ASP;
- Na flexibilidade - sendo produtos desenvolvidos à medida, a EPAL SA assegura a necessária disponibilidade para efetuar os desenvolvimentos e parametrizações necessárias, desde que não ponham em causa os modelos globais, sem custos acrescidos para o Cliente;
- No serviço, pela sua acentuada orientação no cliente.



Implementações AQUAmatrix

As Entidades Gestoras que utilizam o AQUAmatrix®, à data desta proposta, são as indicadas a seguir.



O AQUAmatrix® é ainda utilizado pelas Empresas AdeM-Águas de Moçambique, em Maputo desde 2004 e EPAL, EP, em Luanda, desde 2007.

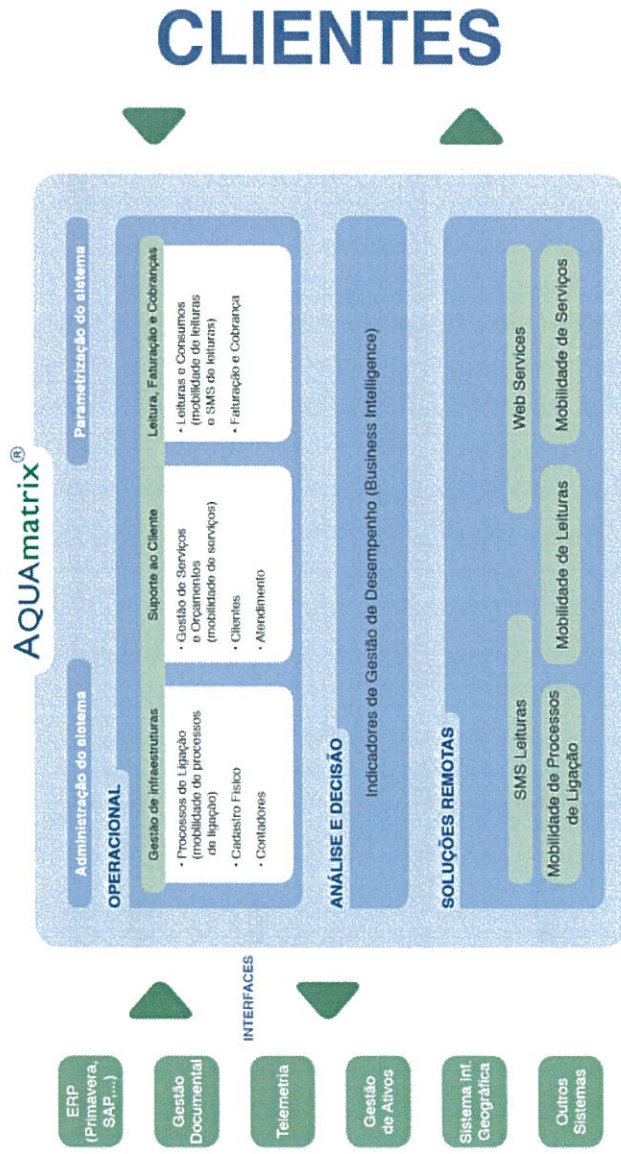
Sistema Proposto – AQUAmatrix

O sistema proposto pela EPAL, S.A. para a Gestão Comercial, que a seguir se apresenta, tem mais-valias importantes por se tratar de um Sistema:

- **Comprovado**, na medida em que propomos um sistema em exploração na EPAL desde 1996 e em mais 7 empresas do Grupo Luságua/Aquapor, nos SMAT de Portalegre, SMAS de Torres Vedras, Praia Ambiente, Águas de Santo André, C.M. Pombal, SMAS Guarda, Águas do Ribatejo, EIM, Águas de Azambuja, SMAS de Sintra, Águas da Figueira, Águas de Gondomar, SMAS de Loures, AdRA, SMAS de Castelo Branco, Inframoura, Município Fronteira, Município Ansião, Águas do Noroeste, Município Marinha Grande, Moçambique e Angola com grande sucesso;
- **Orientado para o Cliente**, na medida em que o sistema tem incorporadas funcionalidades CRM, indo pois ao encontro das necessidades dos clientes, conforme podemos comprovar pelos recentes resultados dos inquéritos de satisfação dos clientes da EPAL, S.A.;
- **Atual**, na medida em que se trata de um sistema em evolução constante correspondendo às novas exigências do Setor de Abastecimento de Água e Saneamento e pela incorporação das mais recentes tecnologias, demonstrando assim a necessária flexibilidade face às mais recentes tendências;
- **Robusto**, na medida em que está assente numa metodologia de desenvolvimento da Aplicação e Sub-Sistemas com as Fases de Análise, Implementação, Testes e Passagem a Produção sempre em consonância com o Cliente (Caderno de Requisitos, Documentos de Aprovação dos Testes) garantindo assim uma fiabilidade já provada do Sistema;

- **Adequado à realidade portuguesa**, conforme se demonstra pelas várias implementações em várias empresas do Grupo Luságua/Aquapor, nos SMAT de Portalegre, Praia Ambiente, SMAS de Torres Vedras, C.M. Pombal, SMAS Guarda, Águas do Ribatejo, EIM, Águas de Azambuja, SMAS de Sintra, Águas da Figueira, Águas de Gondomar, SMAS de Loures, AdRA, SMAS de Castelo Branco, Inframoura, Município Fronteira, Município Ansião, Águas do Noroeste, Município Marinha Grande tendo por base conceitos correntes dos utilizadores;
- **Eficiente**, na medida em que foi concebido por módulos orientados para o negócio altamente integrados e automatizados;
- **Controlável**, na medida em que permite a gestão centralizada de processos com possibilidade de programação/sequenciação e consulta dos logs de execução;
- **Performante**, na medida em que as características técnicas da solução proposta garantem um bom desempenho face a outras soluções semelhantes;
- **Flexível**, na medida em que se trata de um sistema altamente parametrizável, pelo que mudanças no tarifário ou outras condições que exigem mudanças rápidas são asseguradas pelos utilizadores;
- **Estruturante**, na medida em que garante a implementação dos processos de acordo com a parametrização definida pela CMP;
- **Modular**, dado que o AQUAmatrix® se encontra estruturado por módulos, sendo que a implementação de cada módulo depende das necessidades da entidade gestora.

Atualmente, o AQUAmatrix® para os efeitos da presente proposta, compreende os seguintes componentes aplicativos



- **AQUABase** (SIGC-Subsistema de Informação de Gestão Comercial)

Módulo Aplicacional que contém a gestão de processos de rede predial, parque de contadores, cadastro, clientes/contratação, consumos, cobranças, faturação, atendimento/correspondência, controle de créditos, administração de processos operacionais de negócio, gestão de tabelas de parametrização.

- **AQUAReporting**

Módulo de Reporting Operacional do AQUAMatrix.

- **AQUAMob**

Package que inclui 3 aplicações móveis: - Mobilidade de Leituras, Mobilidade de Serviços/Ordens Trabalho e Mobilidade de Vistorias de Rede Predial.

- **AQUAData**

Módulo Aplicacional que contém Business Intelligence do AQUAMatrix.

- **AQUAWeb**

Módulo Aplicacional que contém o Balcão Digital.

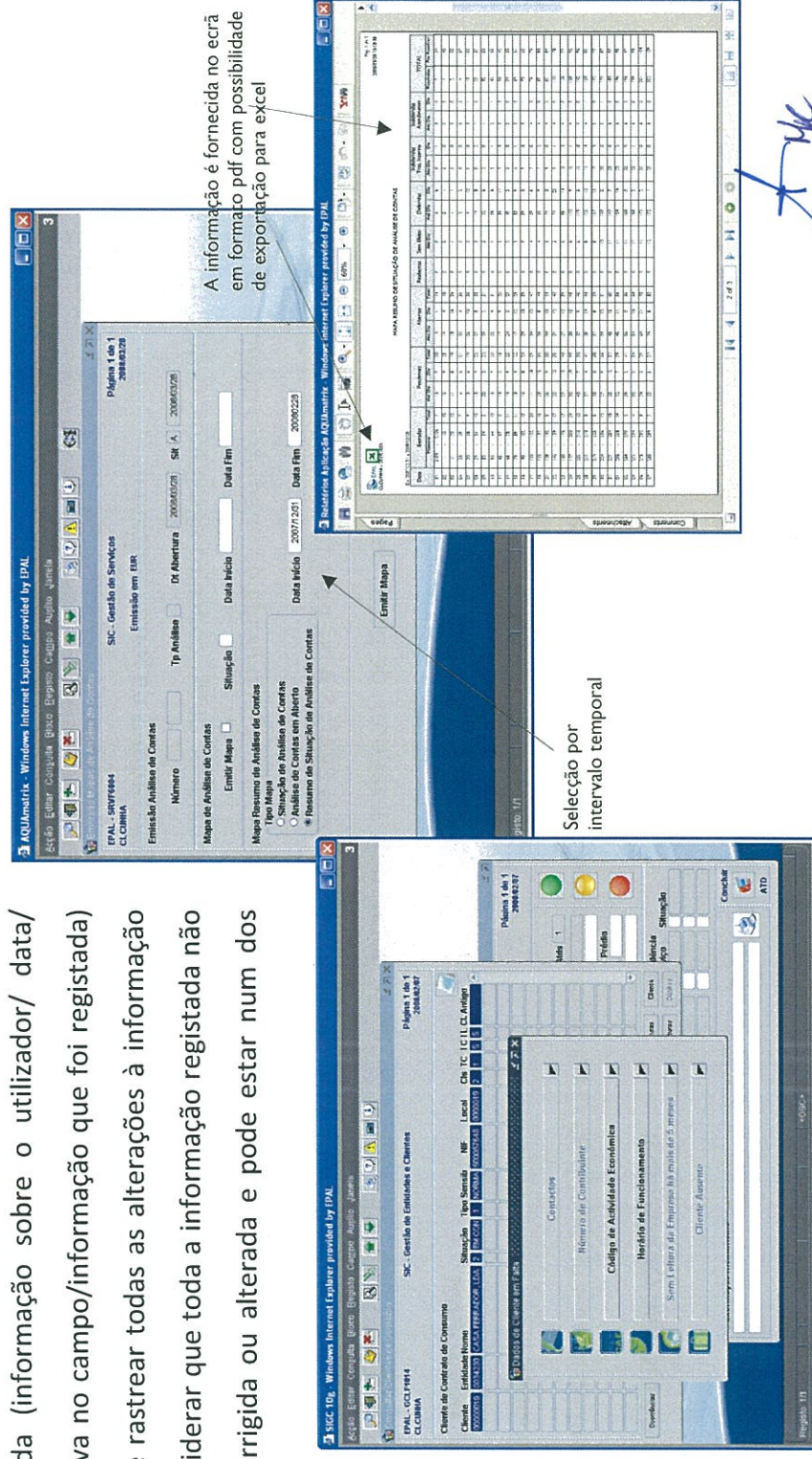
- **O AQUAMatrix possui INTERFACES** de ligação com os sistemas de Gestão Documental, ERP's, GIS, Telemetria.

O Módulo Operacional do AQUAmatrix - AQUABase

Todas as funcionalidades do módulo operacional dispõem de:

- opções de gestão de informação, de consulta e de informação operacional (disponibilizada através consulta no ecrã, com possibilidade de gravar em pdf, de ficheiros em formato XLS ou de relatórios em papel) relativa às variáveis e ao intervalo temporal requeridos e acessíveis on-line;
- consulta da informação alterada (informação sobre o utilizador/ data/ /hh.mm.ss/informação que estava no campo/informação que foi registada) o que facilita a possibilidade de rastrear todas as alterações à informação constante do sistema. Há a considerar que toda a informação registada não pode ser apagada (pode ser corrigida ou alterada e pode estar num dos estados - em vigor/anulada);

- opções que permitem que, quando associadas a, por exemplo, Cliente, Local e Leituras, despoletam avisos automáticos a qualquer outro utilizador que consultar a informação relativa escrita livre e a esses itens.



The image displays three screenshots of the AQUAmatrix software interface, which is running in a Windows Internet Explorer browser.

- Top Screenshot:** Shows the 'Mapa de Análise de Contas' (Accounts Analysis Map) screen. It includes fields for 'Número' (Number), 'Data Início' (Start Date), 'Data Fim' (End Date), and 'Situação' (Status). A button labeled 'Enviar Mapa' (Send Map) is visible. A text box on the right states: 'A informação é fornecida no ecrã em formato pdf com possibilidade de exportação para excel'.
- Middle Screenshot:** Shows the 'Mapa de Análise de Contas' screen with a table of data. A text box on the right states: 'Seleção por intervalo temporal' (Selection by time interval).
- Bottom Screenshot:** Shows the 'Mapa de Análise de Contas' screen with a table of data. A text box on the right states: 'Seleção por intervalo temporal'.

Parametrização das regras de gestão do Módulo Operacional

Todas as regras de gestão serão parametrizáveis *on-line*, pela CMP, pelo(s) utilizador(es) com permissão para o efeito, ou pela EPAL, S.A., quando para tal for requerida, sem custos adicionais.

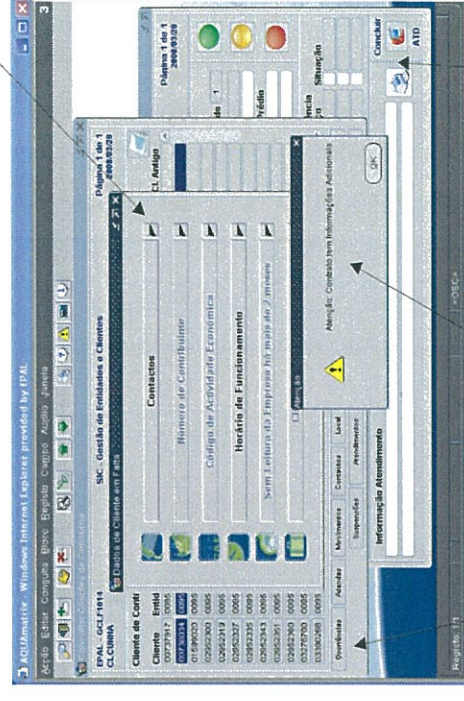
Administração/Operação do Módulo Operacional

A gestão da estrutura dos CMP a constar do sistema, a definição de impressoras, de utilizadores, de perfis de acesso de utilizadores e a operação do sistema será realizada pelo(s) utilizador(es) dos CMP com permissão para o efeito, ou pela EPAL, S.A. se para tal for requerida, sem custos adicionais.

O AQUAmatrix® foi concebido de forma integrada para que toda a informação seja gerida/disponibilizada de imediato a quem está em contacto com o Cliente. Sempre que selecionado uma Entidade ou um Cliente ou um Local ou qualquer outro conceito agregador, o AQUAmatrix® permite ao utilizador visualizar toda a informação através da navegação pelos diferentes módulos/sistemas de forma funcional.

A integração total entre os módulos permite interação e atualização automática de informação (de acordo com a parametrização definida). Por exemplo, a informação de que um serviço de colocação de contador foi executado, pode validar e atualizar, automaticamente, informação nos módulos de contadores, cadastro físico, clientes, leituras e faturação

Dados em falta de Cliente



Botões de navegação por toda a informação

Avisos automáticos

Registo do atendimento