

ANEXO IX– BILHETAGEM

Especificações do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE

O sistema de bilhetagem eletrônica define-se como o conjunto de sistemas, equipamentos, softwares, hardwares, dados, serviços, instalações e informações voltados para a gestão e fiscalização dos serviços de transporte público, em especial a cobrança eletrônica de tarifa, a gestão e a operação da frota e das instalações e a prestação de informações e serviços aos usuários.

A implantação do SBE compreende a aquisição, instalação e operação dos equipamentos e interfaces com os usuários e empresa, inclusive via WEB, necessários ao funcionamento do sistema e a integração a outros modais a serem definidos pelo MUNICÍPIO.

O SBE é composto pelos sistemas de transmissão, armazenamento e inserção de dados, equipamentos embarcados nos veículos como computadores para processamento do sistema, validadores, controladores de fluxo, periféricos para coleta de informações operacionais e comunicação da tripulação, sistema de localização e transmissão (GPS/GPRS), Cartões tipo SAM CARD (Security Authentication Module Card), equipamentos de transmissão e processamento nas garagens.

O transporte coletivo deverá ter bilhetagem eletrônica, com instalação de validadores nos veículos e demais equipamentos de apoio nas garagens, visando a permitir o pagamento da tarifa e o controle de acesso do passageiro por meio de cartão inteligente.

A implantação, operação e manutenção do SBE serão a expensas da CONCESSIONÁRIA, que deverá gerenciar e controlar a emissão de créditos eletrônicos, e seu custo será inserido na planilha tarifária.

O sistema deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

- armazenar o crédito eletrônico para pagamento de tarifa, em cartão inteligente com microprocessador, do tipo smart card, com leitura da informação pela aproximação do cartão ao validador, sem contato físico;
- permitir a compra do crédito eletrônico pela internet, com a carga e recarga para o cartão inteligente do usuário a bordo do próprio ônibus;
- permitir integração temporal entre linhas de ônibus, com ou sem complementação de nova tarifa;
- emitir relatórios indicando os passageiros pagantes, isentos e parcialmente isentos, totalizando por categoria;

- possuir sistema de contingência em caso de falha de equipamento;
- possuir módulo de segurança e backup das informações coletadas, que possibilite a recuperação das transações registradas nos validadores, em caso de perda, destruição ou extravio destes equipamentos antes do processo de transferência dos dados dos validadores para os equipamentos de coleta da garagem;
- efetuar a transferência dos dados dos validadores via rede celular com tecnologia GPRS/GSM, para os equipamentos de armazenagem de dados instalados nas garagens;
- efetuar controle biométrico facial, a ser incorporado ao sistema de validação para viabilizar a fiscalização do uso de cartões com benefícios;
- prever a implantação de sistema de controle operacional, a ser incorporado ao sistema de bilhetagem, que permita o acompanhamento de toda a operação, através de informações georreferenciadas, indicando a localização da frota, linhas e paradas sobre mapa digital do Município;
- prever a implantação de sistema de informação ao usuário, a ser instalado na frota disponibilizada, nas estações de integração e abrigos colocados nos pontos de parada cadastrados pelo MUNICÍPIO, que permitam ao usuário visualizar, a previsão de chegada dos próximos ônibus às paradas;
- prever a instalação de sistema de filmagem digital embarcada nos veículos que compõe a frota disponibilizada no contrato de concessão, indexada por eventos e integrado ao sistema de bilhetagem a ser instalado na frota.

O SBE deve ser implantado na totalidade da frota, inclusive para a frota reserva.

O MUNICÍPIO poderá realizar auditoria a qualquer tempo, nas garagens e ou diretamente nos veículos, para coleta de informações operacionais, através de periféricos de fácil acesso e ou transmissão via Web.

1.1. Das informações a serem prestadas ao Município

Todos os relatórios necessários e o acompanhamento do sistema de bilhetagem eletrônica deverão permitir acessos on line, através da Central de Controle Operacional (CCO), dentre os relatórios, o MUNICÍPIO deverá ter acesso por espelhamento:

- Quilometragem rodada por dia, sendo separadas por quilometragem produtiva e ociosa;
- Total de passageiros transportados por linha, por dia, mês, sendo separados por categorias de benefícios, pagamento via cartão ou dinheiro, integrações 50% e 100%;

- Total de ônibus utilizados por período;
- Linhas cumpridas ou não;
- Linhas com atraso, no horário ou adiantado;
- Mapas dos deslocamentos dos ônibus nos itinerários ou fora de itinerário;
- Total de passagens vendidas antecipadas ou no ato da utilização;
- toda movimentação dos postos e na central de atendimentos ao usuário;
- Formas de pagamentos das passagens antecipadas ou não.

1.2. Da comercialização de créditos

A comercialização de créditos eletrônicos será efetuada pela CONCESSIONÁRIA, sob a supervisão e fiscalização do MUNICÍPIO. A comercialização de créditos dos cartões de passe antecipado e escolar poderá ser realizada nos pontos fixos, móveis e na internet.

Nos pontos fixos e móveis a comercialização de créditos deverá ser realizada através de moeda nacional corrente, cartão de débito e crédito. Na internet a comercialização de créditos deverá ser realizada através de boleto bancário ou cartão de crédito. A comercialização de créditos dos cartões de vale transporte será realizada através da internet.

1.3. Da fase de transição da comercialização de créditos entre o atual CONTRATADO (S) PRECÁRIO (S) e a futura Concessionária

O MUNICÍPIO deverá ressarcir o novo CONCESSIONÁRIO dos valores despendidos com os vale-transporte que estiverem em posse de usuários, até 90 (noventa) dias do início da execução dos serviços.

Até a assunção completa do sistema de transportes pela nova concessionária vencedora do certame, o CONTRATADO (S) PRECÁRIO (S) poderá comercializar mensalmente vale-transporte, desde que respeitados o prazo e condições determinadas pelo MUNICÍPIO ao CONTRATADO (S) PRECÁRIO (S).

1.4. Da integração tarifária

O sistema de bilhetagem eletrônica possibilitará a integração tarifária aos portadores dos cartões de bilhetagem, através de descontos ou não, para quem utiliza mais de uma linha e para quem utiliza outros meios de transporte coletivo.

O pagamento da tarifa pública (tarifa usuário) assegura a utilização do segundo trecho, no intervalo máximo de 90 (noventa) minutos, a contar da entrada no primeiro veículo.

1.5. Rastreabilidade do Ônibus

O SBE deverá possuir sistema integrado, que permita a rastreabilidade de todas as linhas de ônibus, devendo prever no mínimo os requisitos abaixo:

- Localização dos ônibus;
- Posição no trajeto;
- Sinalização de atraso ou antecipação de horário;
- possuir painel de gestão de viagens, com inícios e termos programadas;
- Alertas de viagens não compridas ou concluídas.

1.6. Das gratuidades

As gratuidades existentes no Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus estão descritas abaixo:

CATEGORIA, INSTRUMENTO NORMATIVO, BENEFÍCIO

1. os idosos acima de 65 anos;
2. os idosos de 60 a 65 anos;
3. as pessoas portadoras de deficiência mental, física, auditiva ou visual;
4. estudantes;
5. oficiais de Justiça e servidores do Ministério do Trabalho;
6. carteiros em serviço;
7. os servidores da Brigada Militar, Bombeiros e da Guarda Municipal.

1.7. Das obrigações da CONCESSIONÁRIA

- permitir acesso do MUNICÍPIO a todas as movimentações no SBE através do espelhamento completo;
- criar uma central de atendimento via telefone, internet e aplicativo;
- realizar o atendimento de solicitações de cartão com benefícios, quando este estiver descrito na legislação vigente;
- criar pontos de comercialização de passagens;
- criar sistemas inovadores para comercialização de passagens;
- emitir, distribuir, comercializar e resgatar os créditos de deslocamentos, em cartões inteligentes sem contato;
- conservar, manter e dar suporte técnico a todo o parque de equipamentos e a todo o conjunto de sistemas que integram o SBE, abrangendo os componentes que equipam os ônibus, e também os

equipamentos de garagens, terminais de integração, plataformas de embarque e desembarque de corredores de transporte, pontos de vendas e no CCO;

- operar e manter o sistema, que abrange toda a infraestrutura de informática, telecomunicações, processamento, armazenamento e segurança de dados do sistema, inclusive controle da utilização, pelos usuários, dos produtos tarifários (bilhetes e cartões);
- descarregar diariamente os dados armazenados nos validadores e transmissão destes dados para o banco de dados próprio da CONCESSIONÁRIA;
- realizar a manutenção preventiva e corretiva das instalações elétricas dos terminais e plataformas, para que os funcionamentos dos equipamentos da bilhetagem eletrônica não sejam prejudicados;
- bloquear cartão de passagem, quando for solicitado pelo MUNICÍPIO.
- substituir o cartão de passagem, quando este estiver com problemas de fabricação, sem custo extra ao usuário.
- comunicar por escrito e verbalmente ao MUNICÍPIO, todo acontecimento entendido como irregular e que possa vir a apresentar risco para a continuidade da prestação do serviço contratado;
- manter, por si, seus prepostos e contratados, irrestritos e total sigilo sobre quaisquer dados fornecidos pelo município de Carazinho;
- prestar esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam independentemente de solicitação;
- assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato;
- responder perante o MUNICÍPIO e terceiros, por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora, omissão ou erro na condução dos serviços de sua responsabilidade;
- responsabilizar-se por eventuais danos causados por culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos, bem como obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato;
- manter atualizadas licenças de uso dos programas e softwares utilizados nos equipamentos da Central de Controle Operacional – CCO e em todo o sistema do SBE.
- assegurar a continuidade do sistema e respectiva migração quando da nova licitação de SBE, após o término deste contrato, independente da vencedora.

- receber, se houver, os vales-transportes comercializados pelo o atual CONTRATADO (S) durante os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços.

1.8. Do local de prestação dos serviços

Os serviços constantes neste Anexo serão prestados no Município de Carazinho, em todos os ônibus da frota do transporte coletivo, nas garagens e escritórios da CONCESSIONÁRIA, na central (ou centrais) de atendimento ao usuário, nos locais próprios da CONCESSIONÁRIA, tanto para venda quanto para validação de passagens.

1.9. Dos critérios técnicos e de qualidade

Os serviços, materiais e/ou insumos ofertados pela CONCESSIONÁRIA deverão, obrigatoriamente, atender às exigências de qualidade, observado os padrões e normas ditadas pelos órgãos competentes de controle de fiscalização de qualidade industrial – ABNT, INMETRO, etc. – tomando-se por base as recomendações técnicas.

Deverão apresentar a respectiva capacidade técnica:

- no atendimento aos usuários em central de atendimento pessoal, via telefone e internet, para usuários de (vale-transporte, estudante, idosos e deficientes);
- que o sistema ofertado possua capacidade de integração física e tarifária entre ônibus do sistema de transporte urbano;
- que o sistema ofertado possua capacidade de integração física e tarifária entre os ônibus;
- que possua capacidade para ofertar sistema de aplicativo de consulta ao usuário, e
- que possua capacidade de implantar uma central de controle operacional nas dependências do Poder Concedente.

1.10. Dos prazos e condições

O prazo máximo para implantação do Serviço de Bilhetagem Eletrônica (SBE) é de 6 (seis) meses a partir da assinatura do contrato, em todos os ônibus do serviço de transporte coletivo municipal e da Central de Controle Operacional, é concomitante com o início da execução dos serviços.