|  |
| --- |
| TERMO DE REFERÊNCIA |

1. OBJETO

**Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de leitura de hidrômetros, emissão simultânea e entrega de faturas, apontamento de inconsistência de dados cadastrais, vistoria de vazamentos internos e apresentação de resultados, a serem executados na cidade de Juiz de Fora e Distritos atendidos pela CESAMA, com fornecimento de equipamento de registro de leitura, impressoras, insumos, mão-de-obra e meios de transporte necessários para o eficaz desempenho dos trabalhos**.

* 1. **Apêndices do Termo de Referência**

1. **Regulamentação dos Serviços**
2. **Especificação técnica dos equipamentos e insumos**
3. **Quantidades e preços unitários**
4. **Descrição dos uniformes**
5. **Orientações de Segurança do Trabalho**
6. **Modelos de formulários**
7. **Recursos Humanos**
8. **JUSTIFICATIVAS**

A presente contratação justifica-se considerando estudos e pareceres da Gestão Comercial da Cesama, além do parecer da Auditoria Interna, constantes no Processo Administrativo 138/2017.

Buscando sempre a melhoria contínua no processo de gestão da leitura e emissão simultânea de faturas, para garantir a sustentabilidade da Companhia, o atendimento com qualidade ao cidadão do município de Juiz de Fora e o cumprimento à legislação pertinente do setor de saneamento no Brasil, que tem levado as empresas a reverem seus planos de negócio e buscarem alternativas que possibilitem a prestação dos serviços com qualidade, menores custos e tempo, a CESAMA iniciou os estudos de viabilidade na terceirização deste serviço, elaborando um diagnóstico da situação atual, alavancando algumas características principais, diagnosticando as deficiências da empresa e custos incorridos neste processo, sempre buscando preservar a melhor forma de prestação dos serviços e modicidade tarifária.

Dado o crescimento vegetativo da cidade como um dos fatores que impacta diretamente o cumprimento do cronograma mensal de leitura, atrelado à diminuição de pessoal próprio, optou-se por terceirizar as **atividades de leitura e emissão de faturas**, visando cumprir os ciclos de leituras em tempo hábil a preservar a data de vencimento das faturas, e os prazos constantes no regulamento dos serviços. As atividades ora licitadas foram extintas no quadro próprio de pessoal, o que autoriza a presente contratação nos termos do disposto no art. 38, inciso I, do Decreto 7.217/2010.

Assim, acreditamos que a contratação destes serviços proporcionará à empresa manter o equilíbrio econômico-financeiro com qualidade, cumprir prazos legais e definir uma política de gestão comercial adequada à realidade da CESAMA.

Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste edital, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio” neste certame.

1. **RECURSOS FINANCEIROS**

Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta licitação são oriundos da CESAMA.

1. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Para a execução dos serviços, objeto do certame, a empresa deverá cumprir as obrigações a seguir, além daquelas estabelecidas no “APÊNDICE I – Regulamentação dos Serviços”.

4.2. Leitura de hidrômetros, emissão e entrega simultânea de conta / fatura de serviço prestado, consiste na leitura do medidor de água, emissão simultânea e entrega imediata de conta de consumo de água, utilizando equipamento de registro de leitura portátil e impressora térmica portátil.

4.3. As leituras dos hidrômetros, emissões simultâneas e entrega imediata das contas / faturas de serviço prestado deverão ser efetuadas de acordo com cronograma de leitura estipulado pela CESAMA, podendo ser realizadas nos dias e horários estabelecidos pela CONTRATADA sem custo adicional para a CESAMA.

4.3.1. Havendo pré-instruções no equipamento de registro de leitura ou, circunstancialmente, em decurso de outra ocorrência impeditiva, não será realizada a emissão ou entrega da fatura no ato da leitura.

4.4. O número estimado de leituras mensais é 154.375, considerando o crescimento vegetativo médio de 250 faturas mensais nos próximos 60 meses.

4.5. Os serviços deverão ser efetuados mantendo o ciclo mensal de leitura com o mínimo de 26 (vinte e seis) dias e máximo de 34 (trinta e quatro), não podendo exceder este limite em hipótese alguma, conforme Resolução nº. 40 de 3 de outubro de 2013 da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG.

4.6. A CESAMA disponibilizará os arquivos de leitura para a respectiva data programada.

4.6.1. O cronograma emitido pela CESAMA definindo as rotas de leitura deve ser cumprido rigorosamente, caso contrário, a CONTRATADA estará sujeita à retenção ou glosa no pagamento, prevista no Acordo de Nível de Serviço, Capítulo 11 deste Termo.

4.6.2. Os arquivos contendo a rota de leitura estarão disponíveis em no máximo 24 (vinte e quatro) horas antes do início do processo de leitura daquela rota.

4.6.3. A CESAMA deverá disponibilizar os arquivos em área específica ou equivalente para que a contratada possa sincronizar os arquivos diretamente, não havendo necessidade de qualquer comunicação prévia da CESAMA com a CONTRATADA.

4.6.4. Caso a CONTRATADA necessite buscar os dados de outra forma (CD, pen drive ou outro meio físico), todas as despesas para tal correrão por conta da mesma.

4.6.5. Após o término da rota de leitura, a CONTRATADA deverá sincronizar o dispositivo até o primeiro dia útil subsequente ao término da rota de leitura.

4.6.6. Não serão aceitos atrasos na entrega dos arquivos. Se houver, a CONTRATADA estará sujeita à retenção ou glosa no pagamento, prevista no Acordo de Nível de Serviço, Capítulo 11 deste Termo.

4.6.7. Não serão utilizados equipamentos da CESAMA para carregamento dos equipamentos de registro de leitura com os dados para leitura.

4.7. A leitura dos hidrômetros deverá ser extraída em metros cúbicos, diretamente no equipamento de registro de leitura, não se admitindo leitura com anotação manual para posterior registro no equipamento.

4.8. Verificada a impossibilidade de realização da leitura do hidrômetro, o leiturista deverá informar o “Código de Ocorrência de Leitura” correspondente ao motivo que impediu sua execução.

4.8.1. Os códigos de ocorrência encontram-se relacionados a seguir:

1. Hidrômetro em local fechado;
2. Hidrômetro não localizado;
3. Prédio interditado / demolido;
4. Caixa de hidrômetro trancada;
5. Leitura impedida por cães;
6. Hidrômetro parado;
7. Material impedindo leitura;
8. Hidrômetro em local impróprio / perigoso;
9. Leitura impedida pelo usuário;
10. Hidrômetro em aferição;
11. Falta iluminação para leitura;
12. Hidrômetro embaçado / quebrado;
13. Leitura atual menor que anterior;
14. Outros motivos que, a critério da CESAMA, justifiquem a não realização da coleta dos dados.

4.9. A CONTRATADA se obriga a executar, sem ônus para a CESAMA, a revisão das leituras dos hidrômetros que forem consideradas anormais, bem como aquelas omitidas por quaisquer motivos, as quais serão acusadas e indicadas pela própria CONTRATADA, através das respectivas listagens de inconsistências.

4.10. Para os serviços de leitura de hidrômetros, emissão e entrega simultânea de conta / fatura de serviço prestado serão objeto de aceitação para efeito de medição somente aqueles em que for efetivamente realizada a leitura com a emissão simultânea e entrega imediata da conta / fatura, observando, ainda, o Acordo de Nível de Serviços integrante deste Termo.

4.10.1. As leituras dos hidrômetros não realizadas ou consideradas inaproveitáveis, por motivo justo ou não, não serão objeto de aceitação para efeito de mediçãopela CESAMA.

4.10.2. Ocorrendo erro na leitura que resulte em pagamento de indenização judicial ao consumidor da CESAMA, ficará a CONTRATADA obrigada a ressarcir o valor cobrado à CESAMA em juízo, sendo o montante descontado na medição do mês subseqüente à sentença que determinou a reparação financeira ao cliente.

4.10.3. Caso a decisão judicial transitada em julgado seja proferida após o término do contrato, o pagamento da indenização judicial ao consumidor da CESAMA será descontado da garantia contratual, se ainda vigente. Caso contrário, a cobrança será nos termos do item 4.10.4.

4.10.4. A CESAMA poderá cobrar judicialmente da CONTRATADA o pagamento de eventuais indenizações ao consumidor.

4.11. Realizada a leitura, a conta / fatura de serviço prestado deverá ser alocada, preferencialmente, na caixa de correspondência do imóvel ou em local indicado no equipamento de leitura, ao abrigo das intempéries e em local visível ao usuário.

4.12. A CESAMA poderá, a seu critério e sem custo adicional, solicitar a entrega de material de divulgação concomitante à entrega da conta / fatura, na rota de leitura.

4.13. Os serviços de leitura de hidrômetro sem emissão e entrega simultânea de conta / fatura, entrega de conta / fatura sem leitura e emissão simultânea, entrega de documentos especiais diversos e vistoria interna de vazamento, regulamentados no Apêndice I deste Termo, serão realizados conforme demanda da CESAMA.

4.14. A responsabilidade de aquisição, manutenção e carregamento dos equipamentos de leitura são de única e total responsabilidade da CONTRATADA. Os equipamentos deverão obedecer às especificações mínimas obrigatórias discriminadas no Apêndice II deste Termo.

4.15. Para execução dos serviços discriminados nos itens 02 e 03 do Apêndice I, a CONTRATADA deverá utilizar equipamento portátil com requisitos mínimos de sistema e aplicativos, conforme definido no Apêndice II deste Termo.

4.16. Todo o serviço de leitura de hidrômetro, emissão e entrega simultânea de conta / fatura de serviço prestado será operado por meio de *software* de leitura de propriedade da CESAMA.

4.17. A CONTRATADA providenciará a operação da transmissão de dados, carga e descarga dos equipamentos de leitura em seu escritório.

4.18. Realizados os serviços discriminados no item 06 do Apêndice I (Apontamento de inconsistências cadastrais e irregularidades), a CONTRATADA se obriga enviar à CESAMA as informações obtidas em até 2 (dois) dias úteis, comunicando toda e qualquer irregularidade ou inconsistência nos dados que compõem o cadastro comercial da CESAMA observados no ato da leitura.

4.18.1. As comunicações serão encaminhadas à CESAMA, contendo as informações previstas no Apêndice I, incluindo o endereço completo do imóvel, número do hidrômetro, leitura e descrição da irregularidade ou inconsistência encontrada.

4.19. Todos os funcionários deverão receber treinamento específico antes de iniciar suas atividades e, continuamente, passarão por treinamento de reciclagem e novas aprendizagens.

4.20.1. O treinamento será realizado com carga horária mínima de 16 (dezesseis) horas e deverá ser ministrado a todos os empregados a cada 12 (doze) meses.

4.20.2. A grade mínima para composição do treinamento será:

1. Código de Conduta e Integridade da CESAMA;
2. Negócio da CESAMA;
3. Aspectos comerciais da regulação, conforme normas da Agencia Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG;
4. Uso adequado do equipamento de proteção individual (EPI);
5. Procedimentos operacionais padrão (POP) do setor comercial – faturamento;

4.20.3. O treinamento deverá ser estruturado de forma a prever:

1. Parte teórica: contemplar aspectos gerais e específicos dos assuntos a serem abordados;
2. Parte prática: realização de simulações e exercícios práticos, em sala de aula e/ou em campo.
3. Material: disponibilização de apostilas contendo os assuntos tratados no treinamento, possibilitando esclarecer dúvidas e efetuar consultas futuras.
4. Comportamental: deve abranger qualidade no atendimento ao cliente e nos serviços prestados.

4.20.4. Excepcionalmente, a CONTRATADA deverá realizar treinamento/reciclagem, para fins de atualização dos seus funcionários, em face de possíveis alterações nos procedimentos, seja por iniciativa da CESAMA ou da Agência Reguladora – ARSAE-MG;

4.20.5. Os treinamentos ministrados pela CONTRATADA serão realizados em local apropriado, estando todos os custos sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.20.6. A cada treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir certificado para fins de comprovação, cuja cópia deverá ser enviada à CESAMA.

4.21. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão usar uniformes com o logotipo da empresa e com os dizeres “A SERVIÇO DA CESAMA” em local visível. Os funcionários também deverão portar, durante toda a jornada de trabalho, o crachá de identificação.

4.21.1. A descrição dos uniformes encontra-se no Apêndice IV deste Termo.

4.22. Os funcionários da CONTRATADA se obrigam a prestar esclarecimentos e informações precisas, sempre que solicitado pelo usuário dos serviços da CESAMA.

4.22.1. Os esclarecimentos e informações a serem prestados pelos funcionários serão transmitidos, periodicamente e de forma atualizada, pela CESAMA à CONTRATADA, que deverá disseminá-Ios adequadamente entre a equipe, de forma célere e segura.

4.23. Todos os veículos utilizados na prestação dos serviços devem possuir seguro contra acidentes pessoais e contra terceiros, isentando a CESAMA de qualquer responsabilidade direta ou indireta sobre possíveis acidentes, furtos e roubos.

4.23.1. Os veículos deverão estar sempre em perfeitas condições de funcionamento e conservação, limpos e disponíveis para o atendimento à CESAMA.

4.23.2. Todos os custos referentes à locação e/ou manutenção, combustíveis e lubrificantes são de total responsabilidade da CONTRATADA

4.24. Os serviços devem ser realizados de modo que a conta / fatura de serviço prestado seja entregue com antecedência mínima, em relação à data fixa de vencimento, de até 10 (dez) dias para usuários de todas as categorias conforme tabela de vencimento abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **REGIÃO** | **Vencimentos (data fixa)** |
| 1 | 15 |
| 2 | 17 |
| 3 | 18 |
| 4 | 20 |
| 5 | 22 |
| 6 | 23 |
| 7 | 24 |
| 8 | 25 |
| 9 | 27 |
| 10 | 28 |
| 11 | 30 |
| 12 | 1 |
| 13 | 3 |
| 14 | 4 |
| 15 | 7 |
| 16 | 8 |
| 17 | 9 |
| 18 | 10 |
| 19 | 11 |
| 20 | 12 |

4.25. **Homologação de funcionamento**: para emissão da Ordem de Serviço a empresa vencedora deverá apresentar 2 equipamentos completos (equipamento de registro de leitura + impressora) para instalação do *software* da CESAMA e colocação da bobina de contas, de modo a se realizar leitura simultânea de duas rotas em conjunto com agente comercial da CESAMA emitindo simultaneamente as contas.

4.25.1. Além da avaliação em campo a ser realizada pelo Agente Comercial quanto à similaridade das emissões, o arquivo de retorno será comparado pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DETI) da CESAMA, de forma a atestar o resultado final.

4.25.2. Sendo iguais os resultados os equipamentos serão homologados pela CESAMA.

4.26. Os salários, eventuais benefícios e demais encargos deverão seguir o estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato das Empresas de Prestação de Serviços em Recursos Humanos e Trabalho Temporário – SINSERHT-MG.

**5. VALORES ESTIMADOS**

5.1. O valor estimado para contratação foi apurado com data base referente a maio/2018, já contemplando o custo de mão-de-obra conforme acordo coletivo 2018/2019. Referência: Sindicato das Empresas de Prestação de Serviços em Recursos Humanos e Trabalho Temporário – SINSERHT-MG.

5.2. O valor total estimado é de **R$2.260.328,40 (Dois milhões, duzentos e sessenta mil, trezentos e vinte e oito reais e quarenta centavos),** conforme discriminado no arquivo “APÊNDICE III - Quantidades e preços unitários”, que integra este Termo de Referência.

1. **MEDIÇÕES E PAGAMENTOS**
   1. **Medições**
      1. As medições serão elaboradas mensalmente pelo fiscal do contrato designado pela CESAMA e deter-se-ão sobre os serviços executados no período compreendido entre os dias 21 a 20 do mês seguinte, para fins de registro contábil e pagamento.
      2. O valor a ser pago mensalmente à CONTRATADA será o resultado da multiplicação dos preços unitários constantes da planilha de preços pela quantidade de serviços efetivamente executados e aceitos, apurados na medição do período.
      3. As medições atentarão à Avaliação Mensal de Conformidade (AMC) definida no Capítulo 12 deste Termo.
   2. **Pagamentos**
      1. A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medições mensais, na primeira quinta-feira, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal pelo departamento competente da CESAMA.
      2. O pagamento será efetuado através de depósito em conta bancária ou via **TED** (transferência eletrônica disponível), para valores iguais ou superiores a R$1.000,00 (mil reais), cujas tarifas extras correrão por conta da **CONTRATADA.**
         1. A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o e-mail [nfe@cesama.com.br](mailto:nfe@cesama.com.br).
         2. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da licitação e número do Contrato.
      3. O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

a) Após a aceitação da Nota Fiscal.

b) Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

c) Após o cumprimento do item 6.2.4.

6.2.4. Para efetivação do pagamento, a **CONTRATADA** deverá:

1. Elaborar **Folha de Pagamento** contendo nome do empregado, número da Carteira de Trabalho e Previdência Social – **CTPS**, data de admissão e salário pago relativo aos empregados designados para a prestação dos serviços;
2. Apresentar cópia do contra cheque e folha de ponto de cada empregado;
3. Apresentar junto com a Nota Fiscal / Fatura a **RE** (Relação de Empregados)constantes no Arquivo **SEFIP** (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), para comprovar o recolhimento devido;
4. Anexar à Nota Fiscal / Fatura cópia da **Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – (GFIP) e da Guia da Previdência Social – (GPS)**, relativas aos empregados designados para trabalhar no serviço, objeto desta licitação;
5. Anexar à Nota Fiscal / Fatura as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e a Justiça do Trabalho;

6.2.4.1. Todos os valores apresentados deverão estar de acordo com o salário mínimo da classe a que pertencer os empregados, sem o qual a CESAMA ficará inibida da quitação da Nota Fiscal / Fatura.

6.2.5. O recolhimento do INSS e do FGTS referente aos serviços deverá ser feito de forma individualizada, por tomador, e esta condição deverá ser comprovada mensalmente, a cada emissão de Nota Fiscal;

5.2.6. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

6.2.7. O CNPJ da contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

6.2.8. A CONTRATADA tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.

6.2.9. Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido “*pro rata*” entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

6.2.10. A CONTRATADA não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.

6.2.11. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
   1. Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Edital e seus anexos.
   2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
   3. Se responsabilizar pelos danos causados diretamente à CESAMA ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.
   4. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo, imediatamente, aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem ao Termo de Referência, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato.
   5. Cumprir os prazos previstos em Edital ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.
   6. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.
   7. Se responsabilizar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato.
   8. Apresentar antes do início dos serviços ao Gestor do Contrato, os documentos abaixo relacionados, sem os quais, não será emitida a Ordem de Serviço:
2. PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
3. Lista de vacinação específica e definida no PCMSO, principalmente contra tétano;
4. PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMAT- Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho da Indústria da Construção, conforme legislação;
5. Cópia de Fichas de EPI dos funcionários, devidamente assinadas;
6. ASO – Atestado de Saúde Ocupacional de todos os funcionários (admissional, periódico e demissional, conforme o caso);
7. Apresentar o nome e telefone para contato do responsável pela Segurança e Medicina do Trabalho da CONTRATADA, antes da emissão de Ordem de Serviço;
   * 1. Havendo alteração na equipe de trabalho que atua na execução do objeto deste Contrato, a CONTRATADA se obriga a apresentar à CESAMA os documentos relacionados no item 6.8, referentes ao empregado admitido e que irá compor a equipe de trabalho.
     2. A cada renovação contratual, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos relacionados no item 6.8.
   1. Indicar ao Gestor do Contrato, antes do início dos serviços, o Técnico de Segurança do Trabalho responsável pelos mesmos.
   2. Cumprir as normas procedimentais de conduta e ética aplicáveis aos prestadores de serviços, que serão fornecidas pela CESAMA.
   3. Zelar pela qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados.
   4. Excluir do contrato imediatamente a pedido da CESAMA, o(s) funcionário(s) que não estiverem prestando os serviços de acordo com os critérios estabelecidos pela CESAMA.
8. **OBRIGAÇÕES DA CESAMA**
   1. Emitir a Ordem de Serviço, indicando o início da execução dos serviços e do prazo contratual.
   2. Efetuar todos os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas.
   3. Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;
   4. Rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade e em desconformidade com o Termo de Referência;
9. **JULGAMENTO**

O critério de julgamento será o de **menor preço**, apurado através do **maior percentual de desconto único ofertado,** que incidirá linearmente sobre a planilha orçamentária da CESAMA, desde que observadas às especificações e demais condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

1. **EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO / PROPOSTA**

Na proposta a empresa licitante deverá apresentar, somente, o percentual de desconto ofertado, atentando ao disposto no item 4.26 deste termo.

Para habilitação a empresa licitante deverá apresentar, além da documentação exigida no Edital, os seguintes documentos de cunho técnico:

a) No mínimo, 01(um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter a empresa licitante executado serviços compatíveis com características semelhantes ao objeto desta licitação. O atestado, contendo a identificação do signatário, deve comprovar a leitura de no mínimo 70.000 (setenta mil) medidores (hidrômetros, gás ou energia) por mês, ser apresentado em papel timbrado da pessoa jurídica e indicar os serviços e os prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.

a.1) Será aceito o somatório de atestados para fins de qualificação técnico-operacional, desde que se refiram a serviços executados de forma concomitante.

1. **PENALIDADES**

O descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência sujeitará à aplicação das sanções previstas no Edital.

1. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**
   1. Entende-se por Acordo de Nível de Serviço (ANS) o ajuste escrito que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da execução dos serviços e respectivas adequações de pagamento.
   2. A CONTRATADA estará sujeita à retenção ou glosa no pagamento, prevista neste Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando:
2. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução da prestação de serviços ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
   1. Será utilizado como instrumento de medição o Sistema Comercial da CESAMA, que controla através de rotinas automáticas a quantidade e a qualidade dos serviços prestados, devolvendo as possíveis não conformidades dos serviços para a correção.
   2. Forma de acompanhamento: o fiscal do Contrato deverá acompanhar diariamente a prestação dos serviços (conforme atividades descritas no Termo de Referência) observando os indicadores de desempenho relacionados nas alíneas abaixo, registrando as ocorrências de não conformidade observadas. Cada ocorrência de não conformidade deverá ser registrada e informada na ocasião (via e-mail) ao preposto da CONTRATADA, com cópia para o gestor do contrato para ciência.
4. Frequência e regularidade da execução dos serviços: número de leituras disponibilizadas automaticamente pelos arquivos, as quais não foram efetivamente realizadas e aceitas;
5. Prazo do calendário / cronograma de faturamento: número de leituras de cada região que não forem realizadas seguindo os prazos pré-determinados no calendário / cronograma de faturamento, conforme data de início de leitura, data de fim de leitura, data de processamento (recebimento de todos os arquivos de retorno);
6. Prazo de leituras: número de leituras onde o período (intervalo) entre ciclos mensais de faturamento esteja fora dos parâmetros mínimo de 26 (vinte e seis) dias e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com o calendário / cronograma de faturamento (a leitura deve ser realizada regularmente em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias);
7. Prazo de entrega das faturas: os serviços devem ser realizados de modo que a conta / fatura de serviço prestado seja entregue com antecedência mínima, em relação à data fixa de vencimento, de até 10 (dez) dias para usuários de todas as categorias conforme tabela de vencimento constante no Capítulo 4;
8. Erros de leitura ou revisão: número de faturas emitidas e/ou leituras realizadas com erros de medição ou imprecisão na leitura / volume medido / volume faturado, constatados em relação à referência atual ou às anteriores;
9. Códigos de Ocorrência de Leitura (anormalidades / irregularidades): número de faturas emitidas com códigos de ocorrência de leitura informados indevidamente (não correspondentes ao encontrado em campo);
10. Qualidade da impressão das faturas: número de faturas impressas com má qualidade ou faturas onde código de barras não permita ser lido pelos leitores dos agentes arrecadadores;
11. Utilização de equipamentos não aprovados / homologados pela CESAMA: número de faturas emitidas com uso de impressoras e/ou equipamentos de registro de leitura que não estejam relacionados na lista de equipamentos aprovados, homologados e liberados pela CESAMA;
12. Apresentação e uso adequado de uniforme e EPIs: número de leituras realizadas na rota por leituristas sem uso de uniforme, identificação da empresa de vínculo ou equipamentos de proteção individual;
13. Tolerância para emissão de faturas por média: serão consideradas como toleráveis até 3% (três por cento) de faturas emitidas pela média em relação ao número total de hidrômetros disponíveis para leitura;
14. Tolerância para apontamentos não validados: serão consideradas como toleráveis até 30% (trinta por cento) de inconsistências cadastrais e/ou irregularidades não validadas pela CESAMA em relação ao número total de apontamentos registrados pela CONTRATADA.
    1. A periodicidade das avaliações será mensal.
    2. Mecanismo de cálculo: o fiscal do contrato da CESAMA deverá registrar as ocorrências de não conformidades observadas no acompanhamento da execução dos serviços para, ao final do período medido, compreendido entre os dias 21 a 20 do mês seguinte, valorá-las e determinar a Avaliação Mensal de Conformidade (AMC).
       1. Cada ocorrência de não conformidade observada pelo fiscal do Contrato da CESAMA deverá ser registrada em documento/ arquivo próprio e informada na ocasião (via e-mail) ao preposto da CONTRATADA, com cópia ao Gestor do Contrato. O preposto da CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para elaborar o contraditório em relação à determinação do fiscal do contrato, caso não concorde com a Avaliação.
       2. As ocorrências de não conformidade identificadas serão consideradas como quantidades relativas (percentual) do total de serviços disponibilizados mensalmente.
       3. Mensalmente, o Gestor do Contrato, de acordo com os registros das ocorrências de não conformidade identificadas pelo fiscal, realizará a avaliação do nível de atendimentos dos serviços contratados através da Avaliação Mensal de Conformidade (AMC).
       4. A Avaliação Mensal de Conformidade (AMC) será obtida registrando o número de ocorrências de não conformidade de cada indicador de desempenho, dividindo pelo total de serviços disponibilizados no mês de referência, obtendo ao fim, a média aritmética de todos os indicadores, conforme exemplo abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador de Desempenho** | **Número de Ocorrências** | **Total de Serviços Disponibilizados** | **%** |
|
| a) Frequência | 10 | 154.375 | 0,01% |
| b) Calendário | 8000 | 154.375 | 5,18% |
| c) Prazo de leitura | 100 | 154.375 | 0,06% |
| d) Prazo de entrega das faturas: | 5000 | 154.375 | 3,24% |
| e) Erros de leitura | 35 | 154.375 | 0,02% |
| f) Ocorrências | 99 | 154.375 | 0,06% |
| g) Qualidade de impressão | 0 | 154.375 | 0,00% |
| h) Equipamentos | 0 | 154.375 | 0,00% |
| i) Uniforme/EPI | 10000 | 154.375 | 6,48% |
| j) Faturas por média (excedente) | 100 | 154.375 | 0,06% |
| l) Apontamentos não validados (excedente) | 20 | 154.375 | 0,01% |
| **AMC** | | | **1,38%** |

* 1. A adequação de pagamento em função do atendimento das metas estabelecidas ocorrerá da seguinte forma:

a) AMC igual ou inferior a 1,00%: pagamento de 100% do valor total mensal medido;

b) AMC entre 1,01% e 2,59%: pagamento de 99% do valor total mensal medido;

c) AMC entre 2,60% e 4,00%: pagamento de 97% do valor total mensal medido.

d) AMC entre 4,01% e 6,00%: pagamento de 95% do valor total mensal medido.

e) AMC entre 6,01% e 10,00%: pagamento de 93% do valor total mensal medido.

f) AMC a partir de 10,01%: pagamento de 90% do valor total mensal contratado.

12.8. Sempre que a AMC for superior ou igual a 10,01% a CONTRATADA poderá receber advertência sem prejuízos às penalidades constantes no Edital.

12.9. O Acordo de Nível de Serviço será considerado na avaliação da eventual prorrogação do Contrato.

1. **VIGÊNCIA CONTRATUAL**
   1. **A vigência do Contrato será a partir da data da emissão da Ordem de Serviço até o término do prazo de execução do objeto especificado neste instrumento.**
   2. O **prazo de execução do objeto será de 12 (doze) meses** contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pelo departamento competente, após a assinatura do Contrato.

13.2.1. O Contrato poderá ser prorrogado nos termos do **inciso II do art. 57 da Lei Federal 8.666/93**, desde que os serviços estejam sendo prestados dentro dos padrões de qualidade exigidos e os preços e as condições sejam vantajosos para a CESAMA.

13.2.2. Prorrogado o contrato conforme disposto no artigo 57, inciso II da Lei 8666/93, através da assinatura de Termo Aditivo ao Contrato, o preço do serviço contratado poderá ser reajustado para mais ou para menos, de acordo com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA / IBGE acumulado no período considerando mês de referência maio de 2018. O preço reajustado será praticado apenas para as medições dos serviços realizados e aceitos após o 12º (décimo segundo) mês contratual.

13.3. Contratada deverá ser manifestar com 6 (seis) meses de antecedência do término do Contrato sobre o seu interesse na renovação do mesmo.

1. **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO**
   1. **O prazo para início efetivo da execução dos serviços é de até 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do Contrato**.

14.1.1. Decorrido o prazo constante no item 14.1, a CESAMA emitirá a Ordem de Serviço.

* 1. A CONTRATADA deverá manter escritório em Juiz de Fora, chefiado por preposto, mantendo-o à disposição da CESAMA que responderá por todas as reivindicações pertinentes aos serviços.
  2. A CONTRATADA deverá dispor de equipamentos de registro de leitura e impressoras térmicas suficientes para a execução dos serviços, além de manter equipamentos sobressalentes para substituição.
  3. O escritório deverá conter móveis, microcomputadores, impressoras, com capacidade e quantidades suficientes para a correta execução dos serviços.
  4. O Contratado se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões estabelecidos no § 1º, art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.
  5. Sempre que for necessário acrescer ou reduzir os valores e/ou prazos contratuais, as modificações procedidas deverão fazer parte de aditamento a ser assinado pelas partes. Eventuais acréscimos nas quantidades do objeto da licitação, quando necessário, poderão ser admitidos desde que autorizados pela CESAMA, com base nos preços unitários contratados.
  6. Conforme § 2º do art. 57 da Lei Federal 8.666/93, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da CESAMA para celebrar o Contrato.
  7. A CONTRATADA não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.

14.9. Para assinatura do Contrato a empresa deverá comprovar a regularidade de situação perante o INSS, o FGTS e a Justiça do Trabalho, através de certidões dentro do prazo de validade.

14.10. Para a efetiva contratação, a licitante vencedora deverá estar quite com a CESAMA, quando sediada ou domiciliada no município de Juiz de Fora/MG. Caso tenha algum débito, o mesmo deverá ser quitado para que o contrato possa ser assinado.

1. **RESCISÃO**
   1. A rescisão do Contrato terá lugar de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, quando a empresa adjudicatária:
2. Falir, entrar em recuperação judicial, concurso de credores, dissolução ou liquidação;
3. Transferir as obrigações decorrentes desta licitação, sem a prévia anuência do Diretor Presidente da CESAMA;
4. Não prestar o serviço dentro dos prazos propostos e de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

d) Não apresentar as certidões atualizadas de regularidade do INSS, do FGTS e da Justiça do Trabalho.

* 1. A interrupção do prazo estabelecido neste Edital, somente será possível nos seguintes casos:

a) Motivo comprovado de força maior, imediatamente levado ao conhecimento do Diretor Presidente da CESAMA, através de documento comprobatório, o qual decidirá a seu exclusivo critério;

b) Por ordem da CESAMA para paralisar a execução do Contrato;

c) Por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade administrativa.

15.3. O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente ou bilateralmente, sendo o primeiro caso somente por parte da CESAMA, atendida a conveniência administrativa ou na ocorrência dos motivos descritos nos Artigos 77 e seguintes da Lei Federal nº. 8.666/93.

1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
   1. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual, sendo a CONTRATADA a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.
   2. A CESAMA e a CONTRATADA poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 65, inciso II, alínea “d”, da Lei n. 8.666/93, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.
   3. A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer serviço em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 77 e seguintes da Lei n. 8.666/93, assim como aplicar o disposto no inciso XI do artigo 24 da mesma lei, sem prejuízo das sanções previstas.
   4. Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela CONTRATADA, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.
   5. A CONTRATADA, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.
   6. A CONTRATADA guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do Contrato e mesmo após o seu término.
   7. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela CONTRATADA durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.
   8. A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços de vistoria interna de vazamento, regulamentados no Apêndice I deste Termo. Neste caso, a subcontratação deverá seguir os mesmos parâmetros aplicados à CONTRATADA, ficando esta responsável perante a CESAMA pela perfeita execução dos serviços contratados.

16.8.1. O Contrato, bem como os direitos e obrigações dele decorrentes, não poderá ser subcontratado, cedido ou transferido, total ou parcialmente, nem ser executado em associação da CONTRATADA com terceiros, sem autorização prévia da CESAMA, por escrito, sob pena de aplicação de sanção, inclusive rescisão contratual.

16.8.2. Ao requerer autorização para subcontratação de parte dos serviços, a CONTRATADA deverá comprovar perante a CESAMA a regularidade jurídico / fiscal e trabalhista da subcontratada, respondendo solidariamente com esta pelo inadimplemento destas quando relacionadas com o objeto do Contrato.

16.8.3. A relação que se estabelece na assinatura do Contrato é exclusivamente entre a CESAMA e a Contratada, não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre a CESAMA e a subcontratada.

Assinado no Original

**Maristela Soranço Miranda**

**Gerência Comercial**

Assinado no Original

**Marcos Antônio Teixeira**

**Diretor Financeiro e Administrativo**