

ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA

Projeto: Prestação de Serviços de Substituição de Hidrômetros**1. DESCRIÇÃO DO OBJETO**

Contratação de empresa em serviços de substituição de 15.000 hidrômetros antigos, Ø 3/4", fornecimento de mão de obra, de acordo com as especificações técnicas descritas neste Termo de Referência, contemplando:

- Substituição de hidrômetros;
- Utilização de solicitação de serviço eletrônico para realização do serviço;
- Fornecimento de mão de obra para substituição dos hidrômetros; ;
- Dispor smartphone ou tablets para equipes de campo;
- Capacitação e transferência de conhecimento à equipe de campo;

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A micromedição é a hidrometração, essencial para a verificação do índice de perdas e a principal referência para aferir o consumo nos imóveis dos clientes. Os hidrômetros instalados devem ser testados e aprovados por órgão certificador; no cadastro das ligações no sistema comercial deve constar a numeração, data de instalação e modelo para que o parque de hidrômetro possa ser monitorado, aferido e substituído. A DAE S/A faz a troca de hidrômetros parados e com mais de cinco anos de uso, conforme portaria do INMETRO, atendendo também à demanda da manutenção e faz registro da aferição em bancada própria homologada de todos os hidrômetros antigos retirados para fins estatísticos que compõem o Balanço Hídrico.

Para a empresa conseguir atingir o retorno de seus investimentos e manter seus recursos é necessário garantir a eficiência na medição dos volumes distribuídos aos clientes, para tanto, a substituição maciça do parque de hidrômetros é ação de grande importância.

3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem contratados deverão ter as seguintes características:

3.1. Características Gerais

- 3.1.1. Substituição estimada de 15.000 de hidrômetros, no período de 10 (dez) meses, contidos no período da vigência do contrato.
- 3.1.2. As equipes de campo deverão utilizar equipamentos eletrônicos: smartphone ou tablet para o recebimento, execução e conclusão do serviço.
- 3.1.3. O preposto da CONTRATADA ficará responsável em distribuir e enviar as solicitações de serviço para as equipes em campo e realizar o gestão das mesmas.
- 3.1.4. A DAE S/A fornecerá diariamente a quantidade de OS's necessárias para garantir o cumprimento integral do contrato, ou seja, mínimo de 1.500 substituições por mês e máximo de 2.000 substituições por mês.

- 3.1.5. A quantidade média de OS's fornecida à CONTRATADA será em média 500 unidades por semana.
 - 3.1.6. Caso seja necessário, a quantidade de OS's fornecidas diariamente poderão ser aumentadas, **de modo a garantir o cumprimento do contrato.**
 - 3.1.7. As Ordens de Serviços (OS's) serão encaminhadas pelo sistema Comercial da DAE S/A e deverão ser baixadas nos Smartphone ou Tablet das equipes de campo, bem com as baixas (encerramento) com as informações relativas a execução ou não do serviço, também deverão ser realizadas e encaminhadas eletronicamente.
 - 3.1.8. A inclusão, cancelamento do cadastro de funcionários da empresa proponente ao sistema ficará à critério da DAE S/A realizar ou delegar a empresa.
 - 3.1.9. A CONTRATADA deverá especificar nas baixas das Ordens de Serviços o detalhamento do serviço executado, conforme orientação da Seção de Hidrometria (HID), da DAE S/A.
- 3.2. Referência de composição dos custos dos serviços pelas proponentes participantes
- 3.2.1. Quilômetros médios percorridos por equipe: 1.000/mês.
 - 3.2.2. Produtividade **média estimada** por dia: 100 substituições.
 - 3.2.3. Não deveram ultrapassar a quantidade de 2.000 hidrômetros mês.
- As quantidades estimadas acima informadas podem sofrer variações devido às características pessoais de cada funcionário (produtividade) e ao planejamento na execução dos serviços. No entanto deverá atentar para não exceder a quantidade nas trocas.
- 3.3. Prazo para execução dos serviços.
- 3.3.1. Todas as OS 's fornecidas pela DAE S/A, deverão ser encerradas no ato da substituição do HD, pelo encanador, com foto comprovando a leitura inicial do HD instalado.
 - 3.3.2. As OS's não executadas, por cavaletes irregulares ou não autorização do cliente, deverão ser encerradas, imediatamente no momento da constatação, com foto comprovando o motivo da inexecução do serviço; e com o motivo pertinente a situação identificada.
 - 3.3.3. Para os serviços não executados, por casa vazia, a Proponente Vencedora deverá realizar 2 visitas, sendo a 2ª obrigatoriamente aos sábados e após apresentar justificativas nas próprias OS 's, com foto digital com data e hora do local visitado e deixar folheto explicativo com telefone para agendamento; O controle das visitas deverá ser realizado pelo preposto da empresa contratada utilizando o sistema de gestão de solicitação que será fornecido pela DAE S/A.
 - 3.3.4. Após a segunda visita, o cliente deverá entrar contatado com o setor comercial da DAE S/A, no prazo de 30 dias, para agendamento da visita. Após agendamento a uma nova OS retornará à proponente para atendimento.
- 3.4. Localização dos imóveis
- 3.4.1. Os imóveis deverão ser localizados em todo o Município de Jundiaí, com o auxílio de mapas ou guias de ruas.
- 3.5. Confirmação do número do hidrômetro
- 3.5.1. Deverá ser verificado em cada imóvel, se o número do hidrômetro confere com o informado na OS, antes do início dos serviços.

3.6. Autorização do consumidor

- 3.6.1. Nos imóveis onde os hidrômetros estiverem localizados no interior dos lotes, deverá ser solicitada autorização dos consumidores. Caso não seja autorizada a realização do serviço, depois de esgotados todos os argumentos, informar o fato na OS, concluir a solicitação como improcedente informando o motivo, tirando fotos do local com data e hora.
- 3.6.2. Nos imóveis que possuem o padrão de ligação de água, com caixa de proteção instalada em muros ou muretas, os consumidores deverão ser comunicados sobre a realização do serviço. Nos casos de moradores ausentes, os serviços não deverão ser executados, e deverá ser deixado um folheto informativo, com telefone para agendamento.

3.7. Execução do serviço

- 3.7.1. A DAE S/A fornecerá treinamento prático no campo, para a troca dos HDs, para as equipes e preposto da PROPONENTE VENCEDORA.
- 3.7.2. Os hidrômetros deverão ser substituídos rigorosamente de acordo com o treinamento fornecido pela DAE S/A, de modo a evitar ao máximo os casos de quebras de cavaletes que comprometem o abastecimento de água e prejudicam a imagem da DAE S/A.
- 3.7.3. Em casos onde não exista válvula de bloqueio (registro) antes do hidrômetro, a substituição deverá ser executada em carga, ou seja, com água corrente.
- 3.7.4. Serão utilizados hidrômetros DN $\frac{3}{4}$ ", com $Q_n = 0,75 \text{ m}^3/\text{h}$.
- 3.7.5. Nas ligações com padrão antigo (sem caixa de proteção) deverá ser instalado um lacre azul padrão DAE S/A. Caso seja necessária a substituição das porcas e/ou tubetes e registros que por ventura venham a vazar na troca existentes nos cavaletes antes de instalar lacre padrão DAE S/A, a proponente deverá executar o serviço sem nenhum custo adicional para a DAE S/A.
- 3.7.6. Todo material retirado das ligações de água durante a execução dos serviços, por exemplo: tubetes, porcas, registros, lacres, etc., deve obrigatoriamente ser devolvido à DAE S/A, ainda que danificados, juntamente com os medidores substituídos e informado no momento da conclusão da solicitação.
- 3.7.7. Nas ligações com caixa de proteção padrão DAE S/A, deverá ser removido o lacre numerado com a utilização de um alicate especial de corte, de modo a permitir o acesso ao interior da caixa. Após a conclusão do serviço deverá ser instalado um novo lacre e o número do mesmo deverá ser anotado na OS.
- 3.7.8. Após a instalação do hidrômetro novo, deverá ser retirada uma etiqueta autoadesiva existente no mesmo e colada no Relatório Diário de Substituição de Hidrômetro (RDSH);
- 3.7.9. O hidrômetro possui um " rabicho plástico " com o número do hidrômetro, que deve ser retirado e fixado no hidrômetro retirado (antigo), para identificação, no Laboratório de Hidrometria, do hidrômetro substituído.
- 3.7.10. Antes de concluir o serviço verificar se o HD não está ao contrário se não há vazamentos ou danos à tubulação ou cavalete.

3.8. Preenchimento das Solicitações de Serviço

A equipe do setor da HID da DAE S/A gerará as solicitações de serviço através do sistema Comercial as mesmas serão automaticamente encaminhadas para o Sistema de Gestão Serviço em Campo, devendo o preposto da CONTRADA realizar a gestão e atribuição para as equipes de campo.

As equipes de campo receberão as solicitações nos equipamentos (Tablet ou Smartphone) utilizando o sistema Gestão Serviço em Campo e realizar o preenchimento das informações solicitadas, sendo obrigatório captura imagem (foto) do hidrômetro ou na falta a imagem (foto) do local que deveria estar instalado.

Informar se há divergência entre o HD anotado na OS e o HD retirado do imóvel deverá fotografar o HD instalado, registrando o número do HD e a leitura inicial.

As OS's deverão ser encerradas no ato da substituição do HD correspondente, serão registradas as informações no sistema: de data, hora, equipe que executou o serviço com nome do funcionário, número do hidrômetro retirado e do novo e leitura do hidrômetro retirado e do novo.

As solicitações em situação de impossibilidades de serão atendidas poderão ser Rejeitadas em situações que serão definidas pela CONTRATANTE devendo constar o motivo pertinente ou conclusão normal estando procedente para essa situação a CONTRATADA deverá seguir o procedimento do preenchimento das informações definidas pela CONTRATANTE.

Em caso de contigência ou gestão das solicitações a equipe de campo tem a opção de recusar a solicitação esse recurso devolve a solicitação para o sistema de Gestão de Solicitação em Campo para ser analisada pelo preposto da CONTRADADA.

As solicitações após serem baixadas (Rejeitadas ou Concluídas) retornam para automaticamente para o Sistema Comercial da DAE S/A. As solicitações recusadas retornam automaticamente para o sistema de Gestão de Solicitação em Campo para análise e providência do preposto da CONTRATADA.

A DAE S/A fará a gestão dos equipamentos de hidrômetros retirados e devolvidos pela CONTRATADA sendo necessário a mesma deverá fornecer relatórios contendo as informações solicitadas pela CONTRANTE.

3.9. Preenchimento do relatório diário de substituição de hidrômetros

O Relatório Diário de Substituição de Hidrômetro (RDSH) deverá ser preenchido corretamente e de acordo com treinamento fornecido pela DAE S/A, em formulário apropriado de controle interno da DAE S/A e de medições.

4. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA NECESSÁRIA

4.1. A CONTRATADA deverá dispor da Infraestrutura:

- Um ou mais computador com 8 GB de memória;

- Sistema operacional Windows 7 ou superior.
- Antivírus instalado com assinatura de pacote completo do fabricante.
- 2 (dois) monitores de no mínimo 22 polegadas Full HD, com resolução 1920 x 1080.
- Permitir a instalação de aplicativos a partir de outras fontes que não o Google Play Store (Configuração no aparelho).
- Dispositivos Móveis;
 - Sistema Operacional: Android 4.1.X (Jelly Bean) ou superior.
 - Resolução de Tela: 320 x 480 com densidade mínima MDPI.
 - Tela de no mínimo 4,5" (processo de leitura).
 - Processador: 1GHz.
 - Memória RAM: 2Gb.
 - Memória Armazenamento: 2Gb.
 - Bluetooth, GPS, Câmera.
 - Wifi e 3G/4G.
 - Pacote de Dados mínimo de 10Gb.
- Link de internet;
 - IP Fixo.
 - Velocidade mínima de 5Mbps.

A CONTRATADA deve considerar que será utilizado um dispositivo móvel por equipe.

5. EQUIPES

5.1. Indicação de Preposto

- 5.1.1. A empresa deverá indicar um preposto, de nível técnico ou superior, para representá-la junto à DAE S/A, com relação aos assuntos pertinentes aos serviços, bem como para preenchimento do livro de obras.
- 5.1.2. Técnico com conhecimentos de manutenção hidráulica predial, com boa desenvoltura para se relacionar com os clientes da DAE S/A.
- 5.1.3. As equipes deverão ser compostas por encanadores.
- 5.1.4. **O preposto da empresa será o responsável** pelo controle completo das OS's ou seja, recebimento, distribuição, comunicação e encaminhamento a DAE S/A, assim como para esclarecimento de dúvidas dos clientes.
- 5.1.5. Ficará a cargo da CONTRATADA a utilização de quantidade maior de equipes para o cumprimento integral do contrato, no prazo de 10 meses.
- 5.1.6. Cada equipe deverá possuir 1 (um) dispositivo móvel para realizar a gestão, receber, executar e encerrar a O.S. individualmente, não é possível o recebimento, execução e encerramento de múltiplas O.Ss. por dispositivo móvel simultaneamente.

6. MÃO-DE-OBRA EMPREGADA

- 6.1. A mão-de-obra deverá ser altamente qualificada, utilizando-se equipamentos e ferramentas da melhor qualidade do gênero e estar sob a orientação do preposto da empresa.

- 6.2. Todos os empregados da Proponente Vencedora deverão estar devidamente registrados, de acordo com as leis trabalhistas (CLT).
- 6.3. Os profissionais integrantes das equipes deverão pertencer ao quadro de funcionários da empresa licitante quando da assinatura do contrato.
- 6.4. A Proponente Vencedora deverá fornecer relação com os nomes e RG dos funcionários responsáveis pela prestação dos serviços, atualizando sempre que houver alteração.
- 6.5. A relação de funcionários, bem como da documentação, ficará à disposição da central de atendimento da DAE S/A, para confirmação dos funcionários perante os clientes.
- 6.6. Substituições de empregados deverão ser previamente comunicadas e contar com a concordância da DAE S/A.
- 6.7. A DAE S/A poderá solicitar a qualquer momento a substituição dos funcionários da contratada.
- 6.8. A Contratada será responsável por eventuais danos causados à Contratante ou a terceiros, por ato de omissão de seus funcionários no exercício dos serviços deste contrato.
- 6.9. A Contratada cuidará para que seus funcionários compareçam para o exercício dos serviços ora contratados com uniforme, crachá e EPIs.
- 6.10. Juntamente com a apresentação da fatura mensal referente aos serviços executados, a Proponente Vencedora deverá apresentar comprovante de folha de pagamento do período anterior, sem prejuízo da obrigação de apresentar outros documentos comprobatórios e legais que se fizerem necessários.

7. VEÍCULOS

- 7.1. Os veículos utilizados na execução dos serviços deverão estar em perfeito estado de conservação e com ano de fabricação não superior à 5 (cinco) anos da data da ordem de serviços.
- 7.2. Todos os veículos deverão ser adesivados com o logotipo padrão da DAE S/A e a **especificação do serviço executado**, por conta da CONTRATADA. O modelo do logotipo será apresentado pela Assessoria de Imprensa.
- 7.3. Todos os veículos deverão **possuir seguro**, com cobertura total contra terceiros (**danos materiais e corporais**).
- 7.4. A proponente vencedora deverá apresentar a apólice original ou cópia autenticada, como prova inequívoca da efetivação do seguro dos veículos antes do início dos serviços. A não apresentação impedirá o início da prestação dos serviços.
- 7.5. A Proponente Vencedora deverá manter os veículos e equipamentos em perfeitas condições de uso, realizando as manutenções necessárias.
- 7.6. Todos os veículos deverão ser apresentados na DAE S/A – **Setor de Transportes e Segurança do Trabalho**, para vistoria dos itens relacionados abaixo, antes do início dos serviços. A não apresentação impedirá o início da prestação dos serviços.
 - 7.6.1. Documentação, licenciamento e seguro obrigatório.
 - 7.6.2. Apólice do seguro.
 - 7.6.3. Funcionamento da parte elétrica e mecânica.
 - 7.6.4. Estado dos pneus, balanceamento e alinhamento de direção.
 - 7.6.5. Condições internas e funcionamento dos instrumentos.
 - 7.6.6. Estado geral da lataria.

7.6.7. Adesivos, conforme modelo fornecido pela DAE S/A.

7.6.8. A vistoria deverá ser agendada no Setor de Transportes através dos telefones (11) 4589-1376.

8. EQUIPAMENTOS / FERRAMENTAS

8.1. Cada equipe deverá conter obrigatoriamente:

8.1.1. 04 grifos n. 10, 12, 14.

8.1.2. Chave Blitz n. 09 - " Bico de Papagaio".

8.1.3. Alicates de corte especial, para rompimento do lacre numerado padrão DAE S/A.

8.1.4. Tarraxas para tubos de PVC e ferro galvanizado de ½" e ¾".

8.1.5. 01 ponteiro.

8.1.6. 01 talhadeira.

8.1.7. 01 marreta.

8.1.8. 01 picareta.

8.1.9. 01 pá.

8.1.10. 01 Cavadeira.

8.1.11. Demais ferramentas necessárias para a execução que a proponente vencedora julgue necessária, bem como de peças que não fazem parte do estoque de peças da DAE S/A, exemplo: conexões soldáveis (cola), conexões para tubulação de ferro fundido ou similar, etc.

8.2. Dispositivo móvel um (1) por Equipe.

8.3. Somente APÓS o atendimento completo dos itens 7 e 8 haverá a liberação para o início dos serviços.

9. EPI'S

9.1. Cada equipe deverá possuir todos os EPI's necessários para realização dos serviços, inclusive obrigatoriamente os seguintes:

a) Uniforme, calça, blusa

b) Sapato

c) Luva

d) Óculos de proteção

e) Capa de chuva

f) Capacete

g) Calça impermeável, para evitar acúmulo de umidade durante a execução dos serviços

h) Só será aceito a utilização de bonés se o mesmo compor o uniforme

10. SEGURANÇA E SINALIZAÇÃO

10.1. Todos os serviços em passeio públicos deverão ser devidamente sinalizados de forma a evitar acidentes e perturbar o mínimo possível o tráfego local.

10.2. O Setor de Segurança da DAE S/A será responsável pela fiscalização quanto à sinalização e uso de EPI, pelas equipes da Proponente Vencedora, que deverá fornecer aos seus funcionários sem qualquer ônus a DAE S/A.

10.3. Cada equipe deverá conter obrigatoriamente cones de sinalização, confeccionados em PVC ou borracha, na cor laranja ou preta, com listas horizontais brancas ou amarelas, medindo 0,50m de altura e fitas zebradas da cor correspondente.

11. DA VISTORIA TÉCNICA PARA ESCLARECIMENTOS (artigo 68, §7º e 8º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE):

11.1. Apesar de extremamente recomendável e necessário, é facultada aos licitantes a realização de vistoria técnica à DAE S/A para esclarecimentos de eventuais dúvidas sobre os serviços a serem contratados e também para verificação dos procedimentos solicitados, de forma a possibilitar a elaboração de suas propostas, e para tal, deverá efetuar prévio agendamento junto à Gerência de Controle de Perdas (GCP), com o Sr. Osmar Aparecido Raphael, através do telefone: (11) 4589-1351, das 8:00 às 16:00 horas.

11.2. Independentemente de efetuar visita ou não, as empresas licitantes deverão apresentar uma declaração formal assinada pelo responsável técnico e responsável legal, esclarecendo que têm pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, bem como das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, na qual se comprometem a acatar todas as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

12. UNIFORMES

12.1. Todos os funcionários da Proponente Vencedora deverão utilizar uniformes completo da empresa proponente vencedora.

- a) Camisa do uniforme da empresa da Proponente vencedora, com o logotipo da empresa e mais enunciado "A SERVIÇO DA DAE S/A" em letras facilmente visíveis à distância, escritas na frente e nas costas
- b) Calça do uniforme da empresa Proponente vencedora
- c) Sapato preto apropriado
- d) Boné, se complementar o uniforme, deverá conter o logotipo da Proponente vencedora
- e) Crachá de identificação, com uma foto 3x4 atual do empregado, nome, RG, nome e telefone da Proponente vencedora, logotipo da DAE S/A, fone 0800133155 para consulta dos nomes dos funcionários em serviço

13. COMUNICAÇÃO COM A DAE S/A

13.1. Todas as equipes e o preposto deverão obrigatoriamente possuir meios de comunicação compatível com o sistema utilizado pela DAE S/A, ou seja, telefone celular de contato imediato.

14. TREINAMENTO

14.1. A DAE S/A através do Setor de HIDROMETRIA efetuará treinamento prático em campo para a prestação dos serviços e, durante a vigência do contrato disponibilizará uma pessoa para esclarecimento de eventuais dúvidas ao preposto.

- 14.2. Caso a Proponente substitua algum de seus empregados durante a vigência do contrato, deverá comunicar e enviar os documentos de imediato a Contratante para atualização.
- 14.3. A CONTRATANTE oferecerá treinamento ao PREPOSTO da CONTRATADA e este ficará responsável em ser o agente multiplicador para as equipes que farão o trabalho em campo e para o(s) funcionário(s) da CONTRATADA que fará(ão) a gestão das solicitações, no sistema que também será disponibilizado pela DAE S/A.
- 14.4. O treinamento será realizada na sede da CONTRATANTE.
- 14.5. Cumprir o cronograma de treinamentos definido em conjunto com a DAE S/A.
- 14.6. Os serviços deverão ser executados rigorosamente de acordo com as normas e com o treinamento fornecido pela DAE S/A.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 15.1. Fornecimento CONTRATADA de todos os materiais hidráulicos necessários para execução dos serviços, além dos hidrômetros e lacres anti-fraude.
- 15.2. Fornecer diariamente a CONTRATADA a quantidade de OS's necessárias para o cumprimento do contrato dentro do prazo especificado, agrupadas por região de leitura, com roteiro otimizado na medida do possível.
- 15.3. Fornecer a CONTRATADA, normas, padrões e especificações para a correta execução de todos dos serviços, dentro do regulamento de serviço DAE S/A.
- 15.4. Esclarecer a CONTRATADA qualquer dúvida com referência à execução dos serviços.
- 15.5. Efetuar o pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA, mediante fiscalização, aprovação e medição.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1. Deverá indicar na assinatura do contrato o nome de 01 Preposto (funcionário da empresa), que terá as seguintes responsabilidades junto a DAE S/A:
 - a) Entrega de 2ª a 5ª feiras somente das 07:30 às 09:00 horas de hidrômetros substituídos, peças retiradas e Relatório Diário de Substituição de Hidrômetros (RDSH)
 - b) Após este horário não serão recebidos materiais de campo, ficando acumulado para o dia seguinte
 - c) Programação e roteirização dos serviços de acordo com os prazos de atendimentos exigidos
 - d) Acompanhamento e supervisão dos serviços em campo
 - e) Retirada semanal dos materiais hidráulicos, inclusive HDs, necessários para execução dos serviços enviando e-mail com um dia de antecedência para programação de requisição, de acordo com a quantidade de serviços solicitados

Não será fornecido material sem a programação antecipada de um dia.

- 16.2. **A CONTRATADA deverá garantir o atendimento da demanda mensal de serviços, que corresponde a um mínimo de 1.500 unidades e um máximo de 2.000 unidades, que deverá ser controlado através de relatório pelo Preposto.**
- 16.3. Os serviços devem ser realizados por pessoal técnico especializado, com habilitação específica na tecnologia envolvida, que detenha todas as condições técnicas (teóricas e práticas) necessárias.
- 16.4. Todas as despesas com salários, encargos sociais, impostos, veículos, combustíveis, etc., necessárias para a prestação dos serviços especificados.
- 16.5. **Atender imediatamente ocorrências de vazamentos** surgidos nos serviços por ela executados. Caso os serviços de vazamento não sejam eliminados depois de **esgotadas todas as possibilidades de conserto de sua parte, a CONTRATADA deverá entrar em contato com o Setor de Hidrometria da DAE S/A.**
- 16.6. Utilizar pessoal devidamente treinado e habilitado para a execução dos serviços e orientado a tratar o usuário com cortesia, educação e com maior cuidado para não danificar os imóveis, além do necessário para a execução do serviço;
- 16.7. Todo dano material causado ao imóvel deverá ser reparado pela empresa proponente;
- 16.8. **Acatar os demais procedimentos estabelecidos no instrumento contratual, observando rigorosamente as normas, condições e prazos especificados.**
- 16.9. Responsabilizar-se, durante a vigência do contrato e após seu término, por quaisquer danos causados a terceiros por seus empregados ou ex-empregados que estejam indevidamente utilizando o nome da DAE S/A.
- 16.10. Responsabilizar-se pelo bom comportamento de seus funcionários, podendo a DAE S/A exigir a substituição imediata de qualquer funcionário, cuja permanência seja considerada prejudicial ao bom andamento dos serviços, ou em casos de suspeitas de má conduta, reclamações/ denúncias de clientes que sejam procedentes ou o descumprimento dos procedimentos adotados pela DAE S/A.
- 16.11. Responsabilizar-se pelo mal-uso de qualquer material confiado a seus empregados, respondendo inclusive pelas consequências de qualquer natureza que esse procedimento venha acarretar.
- 16.12. Atender os procedimentos específicos de todos os serviços solicitados pela DAE S/A.
- 16.13. Promover semanalmente **o relatório de produção que deverá ser entregue toda quinta-feira até as 9h:30min da manhã pelo Preposto responsável, para controle do consumo de materiais hidráulicos, retirada dos hidrômetros e OS's que estejam com a CONTRATADA**, junto ao Setor de Hidrometria da DAE S/A para o bom andamento dos serviços contratados.
- 16.14. Manter local apropriado para a guarda de materiais hidráulicos, sendo sua responsabilidade sobre a quebra ou extravio durante o manuseio, transporte e armazenamento, arcando com os custos dos materiais conforme Banco de Preços da DAE S/A.
- 16.15. Os hidrômetros possuem numeração individual, sua utilização é controlada por sistema informatizado, portanto a Proponente Vencedora deverá ter o devido cuidado na distribuição destes materiais para as equipes de campo, que deverão se responsabilizar pela instalação, evitando extravio e danos.

- 16.16. Nos casos de extravio de hidrômetro, deverá ser providenciado um Boletim de Ocorrência, no prazo de 48 horas, caso não ocorra, a DAE S/A abrirá o Boletim de Ocorrência contra a empresa proponente.
- 16.17. A CONTRATADA deverá orientar os funcionários por ela contratados, que ao realizar os serviços nos imóveis, deverá ser atentado para os procedimentos descritos abaixo, evitando possíveis Ações Judiciais:
- a) Adentrar aos imóveis somente após autorização do cliente/ responsável, tendo esta maioria. Não adentrar em imóveis em que haja apenas menores de idade, devendo ser agendada uma data posterior para realização da mesma
 - b) Quando necessário quebrar o piso no interior do imóvel para execução do serviço, será necessária autorização por escrito do proprietário/ inquilino
- 16.18. Manter a DAE S/A livre de quaisquer reclamações/custos relativas a danos e prejuízos causados a terceiros em consequência dos serviços objeto deste edital, executados pela Proponente Vencedora, ficando às suas expensas as devidas reparações.
- 16.19. Solicitar a presença imediata do responsável pelo serviço do Setor de Hidrometria da DAE S/A em caso de acidentes com vítimas ou não ou com danos em bens da DAE S/A ou de terceiros para que sejam tomadas as providências necessárias.
- 16.20. Não efetuar despesa, celebrar acordos fazer declarações ou prestar informações em nome da DAE S/A.
- 16.21. Organizar-se programando as folgas de seus funcionários, de modo a cumprir a jornada de trabalho solicitada pela DAE S/A e atender às Leis Trabalhistas.
- 16.22. **Medir através de trena as áreas a serem recompostas pela DAE S/A nos passeios públicos, por exemplo: mosaico português, pisos (ladrilho hidráulico, pedra Miracema, etc).**

17. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 17.1. Controle de Acesso e Sigilo das Informações
- 17.1.1. O acesso ao sistema pertinente ao serviço de Gestão de Serviço Campo e sistema Mobile deve ocorrer por meio de login/logout, independentemente da posição física, visando identificar individualmente os usuários, preposto e demais profissionais que atuam na Troca de Hidrômetro.
 - 17.1.2. Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.
 - 17.1.3. Todas as informações geradas e armazenadas serão de propriedade exclusiva da DAE S/A, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da DAE S/A.
 - 17.1.4. A Contratada deverá possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados da Contratante. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados.
 - 17.1.5. Os profissionais da CONTRATADA com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os

colaboradores casuais e prestadores de serviços da CONTRATADA que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

17.1.6. Termo ou Acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deverá também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

17.1.7. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir a segurança dos dados contra acesso não autorizados.

18. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. A execução dos serviços será fiscalizada pela DAE S/A (através de um fiscal), ficando entendido, todavia, que essa fiscalização não desobriga a empresa Proponente Vencedora de ser a única e exclusiva responsável pela perfeita execução dos serviços, dando aos mesmos, absoluta seguridade e acabamento.

18.2. Para um controle adequado, a Proponente vencedora, deverá manter um “Diário de Serviços” destinado a anotações diárias das partes, referente ao andamento dos serviços, dias de chuvas, providências necessárias, problemas que requeiram solução por parte da DAE S/A ou da Proponente vencedora, e outros registros e dados que se fizerem necessários tais como quantidade de hidrômetros retirados.

18.3. Todas as anotações no “Diário de Serviços” deverão ser efetuadas pelo **Preposto indicado pela Proponente Vencedora e deverão conter o visto DAE S/A toda semana.**

18.4. A fiscalização terá por responsabilidade a aprovação ou reprovação dos serviços executados gerando um relatório, obrigando-se a Proponente vencedora a refazê-los, a suas expensas e dentro do prazo de 24 (**vinte e quatro**) horas a contar da comunicação da DAE S/A.

18.5. A qualquer tempo, a DAE S/A poderá realizar amostragem dos serviços executados sem aviso.

18.6. Gestor do Contrato: Osmar Aparecido Raphael – E-mail: osmar.rafael@daejundiai.com.br

19. MEDIÇÕES

19.1. As medições serão executadas mensalmente por unidade de serviços executados, **não sendo efetuado em nenhuma hipótese o pagamento de serviços não executados (visitas perdidas), independente do motivo.**

19.2. Para os serviços devolvidos, sem execução deverá ser documentado por fotos e anotação na OS, nos casos de:

- a) Morador ausente (após 2 visitas)
- b) Portão fechado (após 2 visitas)

- c) Cavalete irregular, ferro, cola, reto / sem condições de troca

Para os itens A e B, terceira visita será agendada.

20. GARANTIA

- 20.1. A Proponente Vencedora garantirá a qualidade do serviço executado até o prazo final do contrato, 60 (sessenta) dias após a conclusão dos serviços, obrigando-se em refazê-lo dentro deste prazo sem qualquer ônus a DAE S/A.
- 20.2. A correção dos vazamentos decorrentes da troca dos hidrômetros, e nos cavaletes, imediatamente após receber a comunicação, com o prazo máximo de 24 horas para sanar o vazamento, sendo qualquer dano causado ao imóvel, responsabilidade da proponente;
- 20.3. Vazamentos que surgirem depois de 60 dias após a substituição dos HDs deixam de ser responsabilidade da empresa proponente.

21. RECEBIMENTO E ENCERRAMENTO

- 21.1. Concluídos os serviços, a CONTRATANTE procederá ao seu recebimento provisório.
Parágrafo Único: Durante o prazo de garantia, obriga-se a CONTRATADA a fazer, às suas expensas, as substituições e/ou reparos porventura reclamados.
- 21.2. Somente após o prazo do item anterior, será emitido o recebimento definitivo dos serviços, bem como a liberação para levantamento da garantia prestada para assinatura do contrato, desde que não haja vícios ou defeitos, conforme preceituam os artigos 163 e 164 do Regulamento Interno de Licitações, Compras e Convênios da DAE S/A.

22. PENALIDADES

- 22.1. Na ocorrência de qualquer uma das falhas brandas na execução dos serviços relacionadas abaixo, a proponente vencedora será penalizada com, advertência na primeira medição a partir da próxima o não pagamento de 5 (cinco) serviços executados corretamente, a saber:
- a) Registro instalado ao contrário;
 - b) Cavaletes irregulares, fora do padrão DAE S/A (ferro, tubo de cola e reto);
 - c) Vazamento nas conexões após a troca de hidrômetro, se não atendidas em no máximo 24 horas.
- 22.2. Na ocorrência de qualquer uma das falhas graves na execução dos serviços relacionados abaixo, a proponente vencedora será penalizada com, advertência na primeira medição e a partir da próxima, o não pagamento de 10 (dez) serviços executados corretamente, a saber:
- a) Hidrômetro instalado ao contrário;
 - b) Registro deixado fechado após a substituição do hidrômetro (imóvel sem água);
 - c) Retirada de hidrômetro violado (fraudado).

22.3. Caso a DAE S/A constate a ocorrência de qualquer um dos problemas relacionados abaixo, a proponente vencedora será notificada por escrito e em caso de reincidência ficará sujeita a aplicação de multa no valor de 5% do total da fatura correspondente à medição do período que ocorreu o fato e terá impedido seu acesso às dependências da DAE S/A até sua regularização.

- a) Falta de uniforme
- b) Falta de crachá
- c) Falta do EPI
- d) Falta de telefone celular para comunicação imediata
- e) Falta de adesivos de identificação nos veículos ou em desacordo com o modelo indicado
- f) Preenchimento incorreto das OS's

22.4. Caso a DAE S/A constate que houve convivência das equipes da Proponente Vencedora, com fraudes, a mesma ficará sujeita a aplicação de multa no valor de 10% do total da fatura correspondente à medição do período que ocorreu o fato, sendo exigida a imediata substituição dos funcionários da equipe.

22.5. A CONTRATADA deverá garantir o atendimento da demanda mensal de serviços, que corresponde a um mínimo de 1.500 unidades e um máximo de 2.000 unidades, que deverá ser controlado através de relatório pelo Preposto. Em caso de não cumprimento das quantidades fixadas, as pendências serão estudadas a qualquer tempo do contrato vigente, podendo ser aplicadas multas:

22.5.1. Moratória: por atraso injustificado, no percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento) do valor citado;

22.5.2. Compensatória: nos percentuais descritos abaixo:

- a) 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial do serviço;
- b) 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.

22.6. Além das Penalidades Previstas nos itens anteriores, o descumprimento do contrato ou parte dele acarretará em Sanções Administrativas conforme previstas nos artigos 175 a 186 constantes do Regulamento Interno de licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.

23. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

23.3. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado mediante justificativa da DAE conforme dispõe o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S/A.