



ANEXO XIII - PARTE III

Prestação de serviços de Instalação, Substituição e Remoção de hidrômetros, Instalação de Caixa de Proteção, Instalação de Kit e conexões no padrão CONCEDENTE com materiais fornecidos pela CONCESSIONÁRIA.

Conteúdo

1. OBJETIVO	2
OS SERVIÇOS SERÃO EXECUTADOS NOS CLIENTES QUE SE APRESENTAREM NAS SEGUINTE SITUAÇÕES:	2
2. ESCOPO E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
3. ORDENS DE SERVIÇOS	5
4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	5
5. OBRIGAÇÕES DA CONCEDENTE	15
6. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	16
7. PENALIDADES	18
8. QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	21
9. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	22

1. OBJETIVO

Prestação de Serviços de Instalação, Substituição e Remoção de hidrômetros, Instalação de Caixa de Proteção, Instalação de Kit e conexões no Padrão da CONCEDENTE, com materiais fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, com Atualização cadastral e Censo por imóvel, e Cadastramento dos serviços executados no Sistema de Gestão Comercial – GSAN, de acordo com as Normas e os Padrões nacionais e estabelecidos pela CONCEDENTE para serviços de hidrômetro e instalação de ramais prediais de água.

Os serviços serão executados nos clientes que se apresentarem nas seguintes situações:

- a) Sem hidrômetro instalado em sua ligação;
- b) Com hidrômetro com sua vida útil vencida;
- c) Com hidrômetro com sua capacidade de medição comprometida;
- d) Com alguma anormalidade que justifique sua substituição ou remoção.

2. ESCOPO E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Instalação de hidrômetro no muro

Compreende a colocação do hidrômetro novo, fornecido pela CONCEDENTE, no ramal predial de água já existente, de acordo com o Padrão da CONCEDENTE de Instalação no muro, com caixa de proteção padronizada (com lacre tipo âncora para a tampa, fornecido pela CONCESSIONÁRIA), aprovada pela CONCEDENTE, instalada no muro frontal, lateral ou na própria testada do imóvel, conforme Modelo e Especificações Técnicas contidos na norma CO-005 CONCEDENTE e outras normas que venham a complementá-la.

2.2. Instalação de hidrômetro na calçada

Compreende a colocação do hidrômetro novo, fornecido pela CONCEDENTE, no ramal predial de água já existente, com caixa de proteção padronizada de acordo com a capacidade do hidrômetro, com lacre anti-fraude e kit de instalação padrão, com material previamente aprovado pela CONCEDENTE, instalada no piso, em passeio público, ou em casos específicos (por razões técnicas) autorizados pela CONCEDENTE no interior do imóvel em terraço/varanda com piso cimentado, conforme Modelo e Especificações Técnicas contidos na norma CO-005 da CONCEDENTE e outras normas que venham a complementá-la.

2.3. Instalação de hidrômetro no jardim

Compreende a colocação do hidrômetro novo, fornecido pela CONCEDENTE, no ramal predial de água já existente, com proteção, de acordo com o Padrão da CONCEDENTE de instalação no jardim, com caixa de proteção, kit de instalação e lacre anti-fraude padrão da CONCEDENTE e tampa de concreto ou ferro, ou material previamente aprovado pela CONCEDENTE, conforme Modelo e Especificações Técnicas contidas norma CO-005 da CONCEDENTE e outras normas que venham a complementá-la.

2.4. Substituição de hidrômetro

Trata-se da substituição do hidrômetro danificado ou com vida útil vencida, no ramal predial de água já existente, por outro hidrômetro novo de diâmetro e capacidade pré-dimensionado pela CONCEDENTE, colocando o lacre anti-fraude no tubete, efetuando-se a limpeza da caixa de proteção.

2.5. Remoção de Hidrômetro

Consiste na remoção de hidrômetro existente do interior do imóvel para o muro ou calçada, instalando nova caixa de proteção no padrão da CONCEDENTE.



2.6. Instalação de Caixa de Proteção e Registro no Padrão CONCEDENTE

Compreende o serviço de instalação de caixa de proteção e de registro ou kit de instalação de acordo com o padrão do hidrômetro com lacre anti-fraude destinada a proteger o hidrômetro e os elementos de sua instalação.

2.7. Atualização Cadastral

2.7.1. Do hidrômetro para os casos exclusivamente em que a CONCESSIONÁRIA constatar que o imóvel constante na ordem de serviço emitida pela CONCEDENTE, já possua hidrômetro instalado/substituído por ação realizada anteriormente pela Coordenação Comercial local, mas não consta implantado no GSAN;

2.7.2. Dos dados do imóvel e do cliente para os casos exclusivamente em que a CONCESSIONÁRIA constatar que os dados do imóvel constantes na ordem de serviço emitida pela CONCEDENTE estão desatualizados.

2.8. Cadastramento no GSAN

Consiste no lançamento no Sistema de Gestão Comercial – GSAN de todos os dados referentes ao hidrômetro instalado, assim como do substituído ou do removido, tais como, número, marca, capacidade, diâmetro, local de instalação e tipo de proteção, bem como dos dados coletados dos clientes, dos imóveis e dos ramais prediais correspondendo ao chamado “encerramento da ordem de serviço”.

2.9. Relatório fotográfico comprobatório de serviço realizado.

Consiste em documento com registros fotográficos de cada serviço (no mínimo de três fotos) realizado pela CONCESSIONÁRIA visando atestar a execução do serviço, elaborado retratando a situação em que ficou o serviço e o

local onde foi realizado, contendo legendas explicativas. Este relatório deverá ser disponibilizado para a CONCEDENTE de forma impressa e em meio eletrônico e em mídia e extensões de arquivo de fácil acesso.

3. ORDENS DE SERVIÇOS

- 3.1.** Os serviços a serem executados serão gerados EXCLUSIVAMENTE ATRAVÉS DE ORDEM DE SERVIÇO e disponibilizados através do sistema de Gestão Comercial da CONCEDENTE – GSAN. As ordens de serviços serão entregues à CONCESSIONÁRIA através da Coordenação Comercial responsável pela localidade em que será realizado o serviço.
- 3.2.** A responsabilidade pela geração de ordem de serviço em campo é do fiscal de campo. Em hipótese alguma deverá a CONCESSIONÁRIA coletar dados que não sejam diretamente transcritos em formulários pré-impressos padronizados pela CONCEDENTE.
- 3.3.** Todas as ordens de serviço entregues à CONCESSIONÁRIA devem ser devolvidas através de protocolo juntamente com o Relatório de Acompanhamento de Ordem de Serviço de Hidrômetro - R0732 gerado pelo GSAN e as fotografias dos serviços à CONCEDENTE, relacionadas e organizadas seguindo diferenciação entre executadas e não executadas, tipo de execução, motivo de não execução, setores comerciais, etc. As fotos deverão ser inseridas no Sistema Comercial da CONCEDENTE – GSAN.

4. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

- 4.1. De Ordem administrativa**

4.1.1. Disponibilizar:

- a) Escritório administrativo com um representante; por Gerência de Unidade de Negócio;
- b) Estrutura de Informática adequada com acesso à INTERNET, possibilitando a recepção e retorno de dados referentes a realizações dos serviços, registros e atualizações em tempo real.

4.1.2. Fornecer todo o material, equipamentos e pessoal com qualificação técnica para a execução das atividades previstas no objeto do contrato;

4.1.3. Adequar o seu sistema de processamento de dados, compatibilizando-o com os padrões e procedimentos adotados pela CONCEDENTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, passivo de multa pelo descumprimento do prazo;

4.1.4. Disponibilizar veículo de apoio para fiscalização dos serviços em cada localidade em que estiver sendo realizado serviço. Utilizar veículos adequados à finalidade dos serviços, com no máximo 02 (dois) anos de fabricação, apresentando-se em perfeitas condições de utilização e bom estado de conservação, os quais serão previamente inspecionados e aprovados pela unidade da CONCEDENTE responsável pela gestão do contrato;

4.1.5. Afixar em todo veículo utilizado na execução dos serviços – nas portas laterais dos carros – o adesivo padronizado pela CONCEDENTE, com a seguinte identificação nas portas e no capô:

- a) “EMPRESA XXXXXXXX”
- b) “A SERVIÇO DA CONCEDENTE”
- c) “Equipe nº xxxxx

4.1.6. Os custos referentes às viaturas, ao fornecimento de combustível, manutenção das mesmas, encargos e tributos e até mesmo no caso de multas por infração como outras despesas com os veículos oriundos do contrato, deverão estar incluídos nos preços unitários da planilha de serviços, já que são de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA;

4.1.7. Providenciar a seleção e contratação do pessoal, promovendo treinamento técnico específico, de forma a capacitá-los adequadamente na execução dos serviços internos e externos, com a orientação da CONCEDENTE;

4.1.8. O treinamento dos profissionais, que irão realizar os serviços de micromedição em campo, será executado pela CONCESSIONÁRIA que também deverá arcar com os seus custos. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA terão obrigatoriamente que receber um treinamento específico antes de iniciar suas atividades em campo;

4.1.9. O conteúdo programático do treinamento seguirá os procedimentos abordados na Cartilha INSTRUÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO-SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETROS DE ATÉ 05m³/h e Cartilha INSTRUÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO-SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETROS DE ATÉ 30m³/h;

4.1.10. Embora os treinamentos sejam de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA, a CONCEDENTE se reserva ao direito de acompanhá-los, como também de indicar instrutores para realizá-los quando assim julgar necessário;

4.1.11. Antes do início dos treinamentos a CONCESSIONÁRIA deverá informar a CONCEDENTE, por escrito e com antecedência de até 05 (cinco) dias úteis, a data e o local da sua realização. Em nenhuma hipótese a CONCESSIONÁRIA poderá iniciar o treinamento sem prévio conhecimento e aprovação da CONCEDENTE;

4.1.12. Ser a única empregadora de seu pessoal, utilizando-se somente de funcionários devidamente registrados e apresentar à CONCEDENTE cópia dos exames médicos admissionais, demissionais e periódicos (Art. 168 CLT). Junto com a fatura mensal entregar os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas, que devem ser compostos dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior:

- a) Folha de Pagamento;
- b) Guia de recolhimento do FGTS devidamente quitada;
- c) Guia de recolhimento do INSS devidamente quitada;
- d) Relação dos empregados que atuam diretamente na execução dos serviços, contendo as seguintes informações: nome completo, RG, CPF, endereço, telefone, formação, comprovante de residência, cargo ou função exercida na empresa.

4.1.13. Apresentar à CONCEDENTE:

- a) Cópia do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO, conforme NR–7 e aprovado pela DRT - Seção PE;
- b) Cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, conforme a NR–9;

- c) Cópia do Programa de Condições do Meio Ambiente do Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT, conforme a NR-18;
- d) Cópia do Plano de Segurança do Trabalho, conforme as NR's.

- 4.1.14. A CONCESSIONÁRIA cumprirá todas as determinações das Normas Regulamentadoras – NR's da portaria 3214/78 do MTBE;
- 4.1.15. O início dos serviços só será autorizado pelo gestor do contrato, após o atendimento de todos os itens acima apresentados;
- 4.1.16. Informar à CONCEDENTE, em até 48 (quarenta e oito) horas, qualquer substituição em seu quadro funcional utilizado na prestação dos serviços objeto deste Termo, ainda que de forma temporária, os quais estarão igualmente enquadrados nos procedimentos do subitem anterior. Esse empregado deverá atender ao perfil exigido pela CONCEDENTE e somente poderá substituir o anterior após receber o treinamento necessário para o bom desempenho das suas funções;
- 4.1.17. Fornecer aos seus empregados crachá (com foto 3x4) e fardamento padronizado (com identificação da firma na parte posterior da camisa) para identificação como prestadores de serviços e utilização obrigatória em campo durante a execução dos mesmos;
- 4.1.18. Cumprir e fazer cumprir todas as prescrições relativas às Leis de Trabalho, da Previdência ou correlatas em vigor no País;
- 4.1.19. Responsabilizar-se pela conduta e disciplina de seus empregados, exigindo deles postura ética adequada, máxima eficiência e qualidade na prestação dos serviços e no



tratamento aos clientes da CONCEDENTE, de forma a garantir a sua satisfação e, conseqüentemente, evitar reclamações posteriores;

4.1.20. Efetuar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas as substituições, porventura, solicitadas oficialmente pela CONCEDENTE, motivadas pelo não atendimento às condições e às exigências por ela definidas neste Termo;

4.1.21. Manter um profissional qualificado, devidamente credenciado como seu preposto, para proporcionar toda a assistência e facilidades necessárias ao relacionamento com a CONCEDENTE durante a execução dos serviços;

4.1.22. Nos casos em que haja necessidade de ação judicial e, se necessária a instrução probatória, informar e dar as devidas orientações ao empregado que realizou as notificações, o qual deverá comparecer em juízo, como testemunha, se chamado a tanto, salvo se dispensado pela CONCEDENTE.

4.1.23. Não reivindicar à CONCEDENTE qualquer indenização por perdas, danos a bens de sua propriedade ou de terceiros sob sua responsabilidade.

4.1.24. Assumir integralmente a responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer prejuízos pessoais ou materiais causados à CONCEDENTE, ou a terceiros, por si ou por seus sucessores e/ou prepostos, na execução do objeto do presente ANEXO.

4.2. De Ordem Operacional

4.2.1. Fornecer todo material necessário à realização dos serviços: conexões, tubos, tubetes, torneira de passagem, selo ou lacre, adesivo, fita teflon, bloqueador, etc., de acordo com especificações Técnicas fornecidas pela CONCEDENTE;

- 4.2.2. As caixas de proteção, kit's de instalação e lacres deverão obedecer rigorosamente os padrões estabelecidos nas Especificações Técnicas contidas na CO-005 e submetidas à aprovação da CONCEDENTE;
- 4.2.3. Registro, tubo e conexões adquiridos pela CONCESSIONÁRIA deverão atender as normas EB-892, NBR-5648, NBR-8218, NBR-10072 da ABNT, suas alterações e normas complementares de acordo com a especificação técnica contida neste Termo de Referência, bem como ser aprovado e atestado por órgão credenciado;
- 4.2.4. Adquirir equipamentos acessórios à execução dos serviços: Máquina de corte, Equipamentos para escavação, Máquinas fotográficas, smartphone, ou similar;
- 4.2.5. Obedecer às Normas Técnicas da CONCEDENTE e ao Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgotos (Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994), que fazem parte integrante do contrato, independente de transcrição, não podendo alterar qualquer das especificações dos serviços sem a prévia aprovação, por escrito, da CONCEDENTE;
- 4.2.6. Cumprir os prazos de execução dos serviços entregues pela CONCEDENTE, conforme abaixo:
- a) Reposição de calçada - até 48 (quarenta e oito) horas após a execução dos serviços;
 - b) Demais serviços, nos prazos fixados pela CONCEDENTE.
- 4.2.7. Os serviços de Instalação de hidrômetro compreendem escavações, demolições de pavimentos ou muro e o corte do ramal predial de água já existente para a instalação de hidrômetro novo com todos os seus componentes e caixa de

proteção adequada ao tipo de instalação, conforme padronização da CONCEDENTE;

- 4.2.8. Os serviços que compreendem a substituição do hidrômetro em ramais prediais de $\frac{1}{2}$ ou $\frac{3}{4}$ danificado, instalado no jardim, calçada, muro ou apartamento deverão ser realizados por um hidrômetro novo de $\frac{3}{4}$ com todos os materiais necessários fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, inclusive a substituição dos tubetes se for o caso de $\frac{1}{2}$ para $\frac{3}{4}$ visando a padronização dos ramais prediais da CONCEDENTE;
- 4.2.9. Quando houver a remoção do hidrômetro instalado no interior do imóvel, jardim para o muro, parede ou calçada retira-se o hidrômetro danificado, o registro, a caixa de proteção instalada no jardim, para que se proceda à instalação de um novo hidrômetro, kit ou registro, caixa de proteção nova no muro, parede ou calçada com todos os seus componentes e proteção do hidrômetro padronizado pela CONCEDENTE. O reparo do piso, parede ou jardim, danificado pela realização dos serviços, deverá ser refeito nas mesmas condições encontradas quando do início dos trabalhos. Todas as remoções de hidrômetro deverão ser interligadas a partir do ponto do ramal que passa no exterior do imóvel ou na calçada;
- 4.2.10. Executar recuperação de piso de calçada e parede que, porventura, tenha sido danificada durante a execução do serviço, com as mesmas especificações e padrão de acabamento anterior, e providenciar a remoção dos resíduos e materiais não utilizados, de forma que o local retorne às condições originalmente encontradas com a devida recomposição e pintura dos muros, paredes, pavimentos e calçadas. A recuperação deve ser efetuada com esmero de forma que não haja reclamação futura por parte do usuário;
- 4.2.11. Antes de iniciados os serviços, todos os elementos das equipes, inclusive o encarregado geral, deverão ser submetidos a um treinamento específico;

- 4.2.12. Antes do início dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar a cada cliente, um folheto comunicando que sua ligação terá o hidrômetro instalado ou substituído, e alertá-lo para a retirada de vazamentos e sobre o consumo consciente. O folheto será padronizado pela CONCEDENTE;
- 4.2.13. No término de cada serviço, a CONCESSIONÁRIA pedirá ao cliente para atestar a qualidade da execução do serviço, na Ordem de Serviço. As medições mensais serão executadas com base nas comprovações apresentadas, assim como nas inspeções realizadas pelos fiscais da CONCEDENTE;
- 4.2.14. Quando ocorrer de equipe da CONCESSIONÁRIA visitar um imóvel e por qualquer motivo não for possível realizar o serviço, a mesma a critério da FISCALIZAÇÃO, estará obrigada a retornar quantas vezes for necessário àquele endereço para executá-lo sem que tenha direito a qualquer remuneração extra, a não ser pela execução do serviço, ou mesmo se o serviço não for executado. Nos casos de encontrar o imóvel fechado, a equipe deverá deixar no imóvel, carta comunicando da presença da equipe para realizar o serviço e que a mesma retornará em outra data e horário. Esta carta será padronizada pela CONCEDENTE;
- 4.2.15. Os hidrômetros deverão estar perfeitamente nivelados em relação aos plano vertical e horizontal, não apresentando, portanto, inclinação em nenhum sentido quando da execução dos serviços e devem ser testados na hora da implantação para atestar seu perfeito funcionamento;
- 4.2.16. O sentido do fluxo da água indicado na carcaça do mesmo (ver seta indicadora do fluxo) deverá ser rigorosamente obedecido, por ocasião da instalação do hidrômetro;
- 4.2.17. Todas as conexões deverão ser vedadas com a fita teflon, fornecida pela CONCESSIONÁRIA, apresentando as mesmas totais estanqueidade;

- 4.2.18. Cuidados especiais deverão ser tomados durante a instalação do hidrômetro para evitar que areia ou outras impurezas permaneçam no interior do medidor;
- 4.2.19. Os hidrômetros deverão ser mantidos em posição horizontal, em caixas apropriadas e protegidos contra choques mecânicos, principalmente na ocasião do transporte e do manuseio;
- 4.2.20. Lançar diariamente no GSAN todos os documentos geradores dos serviços executados, respeitando as datas estabelecidas em cronograma, quando for o caso;
- 4.2.21. Responsabilizar-se pela aquisição de todas as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços nos padrões que atendam às especificações técnicas da CONCEDENTE;
- 4.2.22. Entregar ao almoxarifado da CONCEDENTE da localidade, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após o serviço, todo o material retirado em consequência de sua execução, como tampas de ferro, tubetes de metal e hidrômetros, etiquetando-os com número, capacidade, motivo da retirada, matrícula e endereço do imóvel;
- 4.2.23. Promover a execução dos serviços sem interromper o trânsito de veículos e de pedestres ou o acesso às residências, tomando as providências necessárias à execução de passagens ou outros meios eficientes que garantam a segurança e conforto aos transeuntes, sem ônus para a CONCEDENTE, em conformidade com as normas do Município;
- 4.2.24. Guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho da presente contratação;

- 4.2.25. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 4.2.26. Aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de fiscalização, inspeção, verificação e controle a serem adotados pela CONCEDENTE.
- 4.2.27. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar uma programação anual com 60 dias antes do início dos serviços, que deverá ser aprovada pela CONCEDENTE;

5. OBRIGAÇÕES DA CONCEDENTE

5.1. Fornecer à CONCESSIONÁRIA:

- 5.1.1. Mapas de setores em meio digital (caso existam), Normas e instruções de serviço e procedimentos relativos aos serviços objeto deste documento e necessárias à sua execução;
- 5.1.2. Ordens de serviço – OS's para execução dos serviços acompanhados de planilha indicativa da sequência e quantidade de realização dos serviços por setor comercial;
- 5.1.3. Relação de clientes cadastrados por setor comercial para que a CONCESSIONÁRIA organize a sequência de execução das ordens de serviço;
- 5.1.4. Os hidrômetros necessários à execução do serviço;
- 5.1.5. Comunicar à CONCESSIONÁRIA com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para os devidos ajustes, qualquer alteração efetuada nas Normas e Instruções de procedimento e especificações para execução dos serviços, desde que estas não impliquem aumento de custos para a CONCESSIONÁRIA;

- 5.1.6. Esclarecer dúvidas referentes à execução dos serviços, de imediato, se possível, quando solicitado verbalmente, ou no prazo máximo de 3 (três) dias úteis quando oficializado por escrito;
- 5.1.7. Exercer a critério seu, e através da área requisitante, ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases do objeto licitado, verificando a correta execução dos serviços e rejeitando-os quando estes não atenderem ao especificado;
- 5.1.8. Transmitir à CONCESSIONÁRIA todas as reclamações que receber quanto à execução dos serviços, para que tome as providências requeridas de imediato, registrando por escrito, esses e outros fatos igualmente relevantes, sobretudo, aqueles que prejudiquem direta ou indiretamente a qualidade e a efetividade dos serviços;
- 5.1.9. Emitir mensalmente Boletim de Medição relativo aos serviços executados, efetuando o pagamento dos mesmos até o trigésimo dia útil subsequente a confirmação das Notas Fiscais;
- 5.1.10. A CONCEDENTE transmitirá à CONCESSIONÁRIA as reclamações que receber quanto à execução dos serviços, devendo ser tomadas imediatamente as providências requeridas. As informações, relações e comunicações, serão registradas em livro específico, relativo ao contrato de prestação de serviços;

6. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços executados somente serão aceitos e liberados para pagamento, depois de concluída a fiscalização;
- 6.2. Os serviços deverão ser executados rigorosamente de acordo com os Padrões de Instalação e Substituição de hidrômetros, cabendo a CONCESSIONÁRIA aceitar integralmente as especificações técnicas para execução dos mesmos;

- 6.3.** As Ordens de Serviços concluídas deverão ser implantadas “On Line” (GSAN) e devolvidas a CONCEDENTE para fiscalização no prazo de 72 (setenta e duas) horas a partir de sua execução, caso haja atraso não justificado, será aplicado multas conforme especificado no item 16. PENALIDADES;
- 6.4.** A Fiscalização se julgará no direito de rejeitar qualquer medidor instalado pela CONCESSIONÁRIA, que por qualquer motivo oriundo da execução do serviço não apresente funcionamento adequado ou condições para se fazer a leitura correta;
- 6.5.** Caso não tenham sido atendidas as condições contratuais e técnicas na execução dos serviços, será lavrado Termo de Recusa, onde serão apontadas as falhas e irregularidades constatadas. Estes serviços serão devolvidos à CONCESSIONÁRIA para conserto ou refazimento e por julgamento da CONCEDENTE poderão ser aplicadas penalidades previstas;
- 6.6.** Caso execute serviço em imóvel errado, a CONCESSIONÁRIA obriga-se, sem ônus adicionais a CONCEDENTE, a realizar o serviço no endereço correto e eliminar o serviço indevido, em caráter de urgência;
- 6.7.** A fiscalização dos serviços pela CONCEDENTE não exonera nem diminui a completa responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por qualquer inobservância ou omissão às Cláusulas contratuais;
- 6.8.** Independente de obrigação ou responsabilidade, a fiscalização da CONCEDENTE paralisará os serviços quando constatado risco grave e iminente aos empregados da CONCEDENTE, da CONCESSIONÁRIA, e terceiros, na conformidade dos parâmetros estabelecidos pela legislação vigente;

- 6.9.** Em caso de embargo, interdição ou paralisação dos serviços, a CONCEDENTE determina que todas as medidas sejam tomadas pela CONCESSIONÁRIA no sentido de manter o local da ação devidamente protegido e resguardado, de maneira a não oferecer riscos a terceiros e ao meio ambiente;
- 6.10.** A CONCEDENTE se reserva o direito de fazer outras exigências à CONCESSIONÁRIA, sempre que julgar necessário, para a proteção da integridade física dos trabalhadores durante o exercício das atividades e de terceiros, assim como dos seus bens, das suas propriedades e do meio ambiente;
- 6.11.** Aplicam-se, subsidiariamente aos itens acima, as disposições constantes da Lei 8666/93.

7. PENALIDADES

- 7.1.** As penalidades serão aplicadas tomando-se por base as ocorrências verificadas pela CONCEDENTE e performance de desempenho da micromedição, devendo ser deduzido do Boletim de Medição do mês ou em boletins posteriores, a critério da CONCEDENTE, os valores correspondentes;
- 7.2.** A cada 1 (um) serviço incorreto, incompleto ou encontrado fora das especificações, ou serviço informado como concluído e não executado, apontado pela fiscalização, a CONCESSIONÁRIA, além de realizar o conserto no prazo a ser estabelecido pela fiscalização, pagará multa no valor correspondente a 3 (três) serviços;
- 7.3.** No caso da CONCEDENTE verificar que a CONCESSIONÁRIA não corrigiu as irregularidades devidamente notificadas e punidas, será considerada reincidência da CONCESSIONÁRIA

e a nova multa cobrada será correspondente ao valor de 5 (cinco) serviços;

- 7.4.** Ocorrendo atraso na execução dos serviços, num período superior a 20 (vinte) dias, a CONCEDENTE poderá rescindir o contrato, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades e convocar a segunda colocada;
- 7.5.** Para cada hidrômetro que for retirado do parque de hidrômetros usados da CONCEDENTE pela CONCESSIONÁRIA e não for devolvido, sem justificativa, será descontado, o valor correspondente a um novo hidrômetro, de mesmo tipo e capacidade, valor este previsto na tabela de preços praticados na última licitação da CONCEDENTE para aquisição dos hidrômetros;
- 7.6.** Todas as ordens de serviço emitidas para imóveis com perfil de grande consumidor e corporativo, deverão ser executados em 100% (cem por cento) da totalidade de ordens emitidas. O descumprimento deste item estará sujeito a multa de 2% sobre o valor faturado no mês da ocorrência do fato;
- 7.7.** Caso a CONCESSIONÁRIA não obtenha o índice mínimo de 80% de execução mensal dos serviços de instalação previstos no Cronograma de execução dos serviços injustificadamente, será aplicada a multa de 10%, multiplicado pela defasagem percentual em relação ao total planejado conforme exemplificado abaixo. Esta multa será aplicada sobre o valor total dos serviços de instalação do Boletim de Medição de cada localidade em que não se atingiu os quantitativos previstos. Cálculo conforme exemplificado abaixo:



Quantidade Prevista – instalações	Quantidade Executada	Percentual atingido	Defasagem	Valor no Boletim de Medição	Fator de penalidade	Multa a ser aplicada
Localidade A						
1.000	750	75%	25%	= 750 x R\$ 100,00/und = R\$ 75.000	10,0%	= 10% x 25% x R\$ 75.000 = R\$ 1.875,00
Localidade B						
1.000	500	50%	50%	= 500 x R\$ 100,00/und = R\$ 50.000	10,0%	= 10% x 50% x R\$ 50.000 = R\$ 2.500,00
Localidade C						
5.000	3.000	60%	40%	= 3.000 x R\$ 100,00/und = R\$ 300.000	10,0%	= 10% x 40% x R\$ 300.000 = R\$ 12.000,00

- 7.8.** A CONCEDENTE realizará fiscalizações por amostragem nos serviços executados, e aplicará penalidades conforme estatística. Caberá às Unidades de Negócio a fiscalização dos serviços e ao Gestor Fiscal do Contrato o desconto das penalidades na fatura mensal;
- 7.9.** A CONCEDENTE realizará fiscalizações por amostragem nos serviços executados, e aplicará penalidades conforme estatística, por amostragem de acordo com o nível de qualidade aceitável (NQA) da ABNT – NBR 5426 de janeiro 1985. Caberá aos gestores fiscais das Unidades de Negócios a fiscalização dos serviços e ao Gestor do Contrato o desconto das penalidades na fatura mensal;
- 7.10.** A partir do trigésimo primeiro dia da assinatura da Ordem de Serviço, será aplicada multa de 0,001% do valor total do contrato por dia de atraso do início dos serviços;
- 7.11.** As penalidades acima previstas poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente com as demais, a critério da CONCEDENTE, conforme a falta e o prejuízo causados;

Obs: Poderá a LICITANTE rescindir o contrato, caso o número de correções ou sem qualidade seja superior a 1,0% do total de correções mensais por 03 (três) meses consecutivos ou não;

- 7.12.** Os casos omissos serão decididos observando-se os preceitos estabelecidos na Lei 8.666 de 21/06/93 e suas atualizações, e demais legislações aplicáveis;
- 7.13.** Em se constatando a reincidência das penalidades contidas nos itens anteriores com o comprometimento da qualidade e da efetividade dos serviços, sujeitará, ainda, a CONCESSIONÁRIA, além da aplicação das penalidades, à rescisão do contrato;

8. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 8.1.** Serão considerados serviços com qualidade, todos os serviços e suas respectivas etapas que sejam executadas fielmente dentro dos padrões exigidos pelos instrumentos normativos da CONCEDENTE e nos casos omissos pelas Normas da ABNT e/ou Normas internacionais e o Código do consumidor – Lei no 8.078/90 e Decreto 2.181/97. Dentre os instrumentos normativos da CONCEDENTE que servirão como balizadores da qualidade, destacamos:
- a) Regulamento geral do fornecimento d'água e coleta de esgotos aprovados pelo Decreto Estadual 18.251/94;
 - b) Normas, Padrões e Resoluções de Diretoria referente ao Sistema Comercial Integrado, em especial a CO N° 005/2008, a qual refere-se a execução de ligações de ramais prediais;
 - c) Cartilha INSTRUÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO-SUBSTITUIÇÃO DE

HIDROMETROS DE ATÉ 05m³/h e Cartilha INSTRUÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO-SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETROS DE ATÉ 30m³/h;

- d) Normas da ABNT e internacionais pertinentes aos serviços contratados;
- e) Normas da CONCEDENTE que venham complementar informações, necessárias ao bom desenvolvimento do contrato, bem como alterar qualquer condição técnica de execução dos serviços e atividades deste instrumento;
- f) Os casos omissos serão tratados através de consulta formal pela CONCESSIONÁRIA;
- g) Todo e qualquer serviço contratado e/ou etapas de serviços realizados fora dos padrões preconizados pela CONCEDENTE serão considerados como serviços sem qualidade;

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Nos preços dos serviços objeto desta contratação, deverão estar incluso os custos com a execução dos serviços acessórios e intrínsecos, tais como:

- a) Sinalização com ou sem iluminação do local da execução do serviço (quando necessário);
- b) Demolição manual e/ou mecanizada, de qualquer tipo de pavimentação e/ou calçada e/ou escadarias, com ou sem aproveitamento de material, incluindo empilhamento lateral dos materiais reaproveitados na repavimentação;

- c) Demolição de alvenarias e fechamentos verticais de muros e paredes;
- d) Remoção de entulhos gerados pela escavação e demolição relativos ao serviço executado;
- e) Reaterro manual com material reaproveitado;
- f) Tempo improdutivo do dia;
- g) Utilização de metodologias de controle operacional, que viabilizem e colaborem com o aumento da produtividade dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, como: equipamentos eletrônicos, SOFTWARE's associados, etc., deverão fazer parte dos custos inerentes à execução dos serviços.

- 9.2.** Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana, conforme os roteiros estabelecidos pela CONCEDENTE e em casos excepcionais domingos e feriados;
- 9.3.** Caberá a CONCESSIONÁRIA o cumprimento da programação determinada pela CONCEDENTE. Todas as programações serão entregues à CONCESSIONÁRIA com data de início e término do serviço;
- 9.4.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da CONCEDENTE nos locais e horários estabelecidos pela CONCEDENTE, para os casos de fiscalização e divergências encontradas;
- 9.5.** Os serviços que não puderem ser executados deverão ser agrupados em função dos motivos impeditivos de sua realização, fazendo anotação na ordem de serviço dos comentários justificativos das ocorrências;

- 9.6.** A Ordem de Serviço deverá ter todos os campos preenchidos e assinatura do executor. Deverá ser colhida a assinatura do cliente na ordem de serviço após a execução com a data do serviço preenchida pelo cliente, com a anotação do nome e de documento de identificação ou CPF;
- 9.7.** Todos os serviços não executados deverão ser justificados pela CONCESSIONÁRIA com justificativa claramente preenchida na própria ordem de serviço e assinada pelo seu fiscal de campo;
- 9.8.** Cabe á CONCEDENTE após análise, a aceitação ou não da justificativa, podendo a CONCESSIONÁRIA ser notificada a retornar para executar o referido serviço;
- 9.9.** A CONCEDENTE fará a elaboração da programação mensal dos serviços que deverão ser executados pela CONCESSIONÁRIA seguindo a lógica de Gerência/Localidade/Setor Comercial/Quantidade de serviços de instalação/ demais serviços necessários;
- 9.10.** Todos os serviços objeto deste documento deverão ser executados com viaturas (carro utilitário, passeio ou moto);
- 9.11.** Caso haja algum impedimento por parte do usuário para a realização do serviço, deverá ser comunicado imediatamente à CONCEDENTE para que tome as medidas cabíveis com relação ao usuário;
- 9.12.** Não será pago à CONCESSIONÁRIA, em nenhuma hipótese, visita improdutiva, imóvel não localizado, vago ou demolido, ramal não localizado, cliente não permitiu, etc;
- 9.13.** Será permitido o serviço em “imóvel fechado”, após confirmação de que o cliente foi notificado via carta, desde que



no mínimo sejam executadas 3 (três) visitas em dias e horários alternados;

- 9.14.** Será fornecida à CONCESSIONÁRIA uma relação contendo todos os endereços das Unidades de Negócio e suas respectivas Agências de Serviços para conhecimento. Não cabendo a esta reclamações posteriores sobre as distâncias a serem trabalhadas.