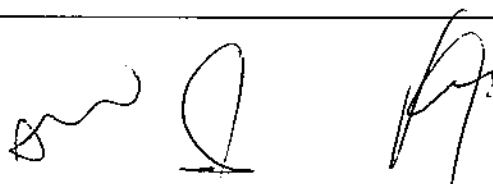


CONTRATO Nº 199/2014
REF.: EDITAL Nº 017/2014 DE CONCORRÊNCIA - CESAN

**CONTRATO DE EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE
SANEAMENTO - CESAN E A EMPRESA
SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL
CENTER LTDA.**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edifício Bemge, Vitória - ES, inscrita no CNPJ sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por suas Diretoras Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, as Sras. **SANDRA SILY** e **ANTONINA SILY VARGAS ZARDO**, e a empresa **SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA.**, com sede na Av. Jair Etienne Dessaune, 193, Bento Ferreira, Vitória-ES, inscrita no CNPJ sob o nº 08.263.978/0001-58, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **AMÓS ALVES DE SOUZA**, inscrito no CPF/MF sob o nº 351.870.427-34, firmam o presente **CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER RECEPTIVO E ATIVO INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO NAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DA CESAN NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº 117-2014-00040, aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº 2042ª, de 20/08/2014, e homologado pelo Conselho de Administração da **CESAN**, através de Deliberação nº 4113/2014, de 26/08/2014, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar nº 618/2012 e as seguintes cláusulas:



CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO**, sob regime de empreitada por preços unitários, a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER RECEPTIVO E ATIVO INCLUINDO A INFRA-ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO NAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DA CESAN NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.**
- 1.1.1 Os **SERVIÇOS** consistem basicamente na prestação de serviço de atendimento call center da CESAN, receptivo e ativo.
- 1.1.2 Os **SERVIÇOS** constantes deste **CONTRATO** deverão ser prestados nas instalações da empresa **CONTRATADA**, que deverá estar localizada em um dos seguintes municípios: Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana no Estado do Espírito Santo.
- 1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste **CONTRATO** serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, no **ANEXO I – PLANILHAS DE PREÇOS**, no **ANEXO IV – PROJETO BÁSICO**, no **ANEXO V – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, no **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** e no **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES**, do Edital que a este integra.
- 1.3 Na execução dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**.
- 1.4 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais, após rubricados pelas partes contratantes, passam a integrá-lo como se nele transcritos:
- a - **EDITAL Nº 017/2014 DE CONCORRÊNCIA - CESAN e seus anexos;**
b - **carta proposta da CONTRATADA, datada de 04/08/2014 e seus anexos.**
- 1.5 As demais condições que envolvem o **OBJETO** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 1 das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS do Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste **CONTRATO** provêm da receita própria da **CESAN**, conforme Conta Razão nº 400300304 e Centro de Custo nº 4002104100.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS

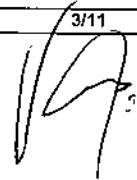
- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais)**, referenciados ao **Mês de Maio/2014**.
- 3.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos, dentre outros requisitos:
- a) **Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela CESAN;**



- b) Toda infra-estrutura física e tecnológica, conforme descrito no **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do edital, incluindo também o espaço para a equipe da **CESAN**, responsável pela fiscalização;
- c) Operação e gestão da Central de Atendimento;
- d) Disponibilização de tantos canais de URA – Unidade de Resposta Audível quantos forem necessários para atender a demanda da **CESAN**. Garantindo no mínimo 60 canais, conforme Item 4.2.5 do **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**.
- e) Preposto designado para o Contrato à disposição da **CESAN**. O referido profissional deverá possuir plena capacidade de decisão e trabalhar equipado com telefone celular;
- f) Disponibilização de mecanismos de medição de satisfação do Cliente automáticos e on-line;
- g) Mão de obra especializada (no mínimo: operador, monitor, supervisor, instrutor de treinamento, auxiliar administrativo). O piso salarial dos profissionais alocados ao serviço será definido de acordo com o estabelecido na convenção coletiva da categoria compatível com o cargo/função;
- h) Treinamento de seu pessoal com a finalidade de capacitá-los para o exercício de suas atividades, conforme estabelecido nos procedimentos da **CESAN**, bem como aqueles relativos ao processo de avaliação, controle e monitoramento do seu quadro funcional dentro dos critérios e padrões exigidos na legislação e/ou pela **CESAN**;
- i) Transportes e deslocamentos em geral (vale transporte);
- j) Uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva e outros para os prestadores de serviços, em conformidade com o previsto na legislação pertinente;
- k) Despesas relativas ao cumprimento da NR-17 – Norma Regulamentadora que visa a estabelecer a ergonomia no ambiente de trabalho – e seu Anexo II;
- l) Seguros em geral;
- m) Serviços a serem realizados de forma ininterrupta 24 horas por dia, sete dias por semana, observada a legislação pertinente;
- n) Equipamentos e ferramentas necessários;
- o) Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente;
- p) Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
- q) BDI composto de:
- Administração Central;
 - Administração Local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- 1) Na Composição de Custos deverão estar relacionado todos os insumos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.



- 2) Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.
- 3.3 As demais condições que envolvem os **PREÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 4** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

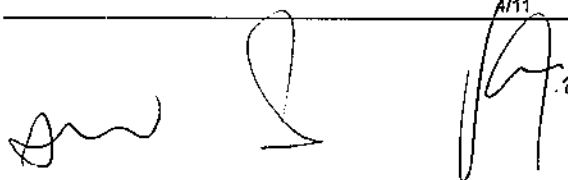
- 4.1 A vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 4.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Suficiente mobilização da **CONTRATADA**, que será de **30 (trinta) dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN** podendo ser prorrogado, a critério da **CESAN**, por mais **30 (trinta) dias**, após análise das razões apresentadas pela **CONTRATADA**;
 - III – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 4.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1 As condições para os **PAGAMENTOS** são as constantes no **ITEM 6** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital que a este integra.

CLÁUSULA SEXTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1 Até **05 (cinco) dias** após a data de eficácia do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** apresentará ao Gestor e Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN** ou a **Divisão de Contratos e Convênios – R-DCC**, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO**, Seguro Garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, no montante de **R\$ 125.000,00 (cento e vinte e cinco mil reais)**, por todo o período de vigência do **CONTRATO**, **acrescido de 90 (noventa) dias** e observadas as demais disposições constantes do **MODELO** que integra a **RELAÇÃO DE MODELOS – ANEXO VIII**, do Edital que a este integra.
- 6.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO**, readequada ao preço e prazo contratual atualizado.



CLÁUSULA SÉTIMA – FORMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \left[\frac{(S1 - S0)}{S0} \times 0,80 + \frac{(E1 - E0)}{E0} \times 0,20 \right]$$

Onde:

R = valor do reajustamento procurado.

Vf = valor da nota fiscal, a P0.

S = Salário base da categoria estabelecido na convenção coletiva.

E = Índice da coluna 01 - Índice Geral de Preços - Oferta Global - IGP - OG - FGV.

Índice com indicador 1 - Relativo ao mês anterior ao da concessão do reajustamento.

Índice com indicador 0 - Relativo ao mês anterior ao da data base do orçamento da CESAN.

Data Base do Orçamento da CESAN = MAIO/2014.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais das **OBRAS, SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.

CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

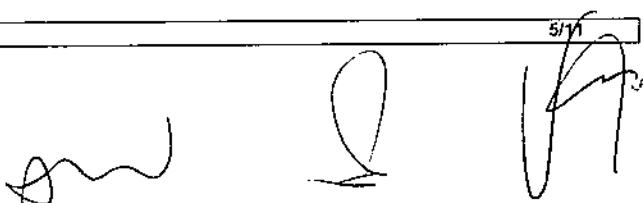
- 8.1 As condições para a **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** são as constantes no **ITEM 9** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

- 9.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **Gerência de Relações com o Cliente – R-GRC** através da **Divisão de Gestão de Demandas de Clientes – R-DGD** da CESAN.
- 9.2 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos na **Norma Interna INS.004.00.2014 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇO E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**, constante do **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES**, deste Edital.
- 9.3 As demais condições para a **FISCALIZAÇÃO** são as constantes no **ITEM 13** das **Condições Gerais** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

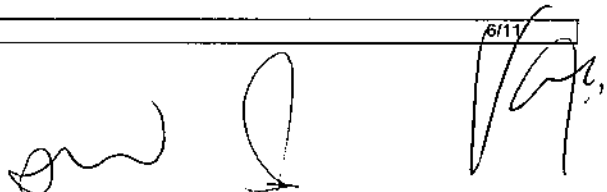
- 10.1 A CESAN se obriga a:
- 1) Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
 - 2) Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**.
 - 3) Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA QUINTA** deste **CONTRATO**.



- 4) Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 5) Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**, quando necessário.
- 6) Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 7) Fornecer as especificações técnicas referentes aos **SERVIÇOS** contratados;
- 8) Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da utilização das linhas telefônicas e entroncamentos necessários para atender às demandas dos clientes, bem como disponibilizar o número 115, ou outros que forem necessários.
- 9) Comunicar à **CONTRATADA** por escrito e em tempo hábil todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços.
- 10) Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela **CONTRATADA**, incluindo os do Sistema de Gestão da Qualidade, norma ISO 9001:2008 relativos ao escopo de contratação;
- 11) Realizar apurações dos dados relativos à remuneração da **CONTRATADA**;
- 12) Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**;
- 13) Comunicar com a antecedência necessária, de acordo com cada situação, as paralisações e eventos que demandem aumento do número de atendentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

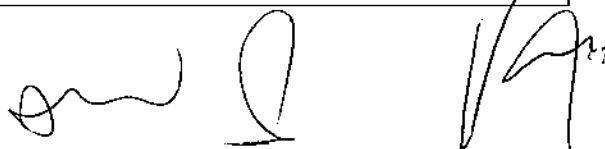
- 11.1 Executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo às especificações técnicas, aos itens, subitens, os elementos, às **CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS** do Edital de Licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, no decorrer da execução do **CONTRATO**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o presente **CONTRATO**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
 - 11.1.1 Todas as obrigações da **CONTRATADA** abaixo deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
- 11.2 Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital.
- 11.3 Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado, relativo ao mês anterior à execução dos serviços, cabendo a Gerência de Controladoria da **CESAN** conferir estes documentos.
- 11.4 Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
- 11.5 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela Fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 11.6 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
 - 11.6.1 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme Declaração de Confidencialidade, **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.



- 11.6.2 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até cinco dias úteis, contados a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, a Declaração de Confidencialidade exigida no subitem 11.6.1 acima, devidamente assinada.
- 11.7 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**.
- 11.8 Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
- 11.9 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 11.10 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 11.11 Responsabilizar-se por eventuais sinistros ocorridos durante a execução do presente **CONTRATO**.
- 11.12 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de Autos de infração à legislação de Meio Ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse contrato, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretroatável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de Notificação para Pronto Pagamento no valor correspondente.
- 11.13 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de contrato, que violem direitos de terceiros.
- 11.14 A **CONTRATADA**, como única empregadora de seu pessoal, deverá mantê-los treinados e capacitados para o serviço a ser executado, com equipamentos de proteção individual, coletiva e outros de conformidade com o previsto na legislação, com atenção à NR-17 (Norma regulamentadora que trata da ergonomia em ambiente de trabalho); compromete-se a segurá-lo contra risco de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente todas as prescrições relativas às leis trabalhistas e previdenciárias ou correlatas, em vigor no país.
- 11.15 A **CONTRATADA** será a única responsável pela execução dos serviços deste **CONTRATO** e responderá pela quantidade, qualidade, cumprimento de prazos e indicadores, obedecendo às condições constantes do contrato e seus anexos.
- 11.16 Garantir que todos os profissionais alocados ao serviço estejam capacitados tanto nos procedimentos de trabalho definidos pela **CESAN** quanto nos requisitos definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NBR ISO 9001:2008.
- 11.17 Manter instalações para execução dos serviços objeto desse **CONTRATO**, que deverão ser localizadas em um dos seguintes municípios: **Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha ou Viana** no Estado do Espírito Santo.
- 11.18 Cumprir as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, as leis, regulamentos e posturas municipais, bem como as normas de saúde, de segurança e medicina do trabalho, de segurança pública adequadas e de meio ambiente.
- 11.19 Substituir, imediatamente após solicitação da **CESAN**, qualquer empregado ou preposto que descumprir as condições e exigências do presente **CONTRATO**.



- 11.20 Não transferir, no todo ou em parte, a execução dos serviços, salvo com expresse assentimento da **CESAN**.
- 11.21 Fornecer à **CESAN** a relação nominal dos empregados encarregados da execução dos serviços contratados, indicando o número da carteira de trabalho, a data de contratação e do registro no Ministério do Trabalho, e o número deste registro, atualizando-a no prazo máximo de 5 (cinco) dias, em caso de substituição de qualquer empregado, bem como manter sob controle e responsabilidade da empresa, que seus profissionais estejam quites com os respectivos órgãos regulamentadores de profissões.
- 11.22 Comprovar até 10 (dez) dias após o início dos serviços, a realização de seguro contra acidentes de trabalho, devendo ainda obedecer aos princípios de segurança exigidos por lei.
- 11.23 Utilizar na execução dos serviços contratados, pessoal que atenda ao estabelecido no item "10 – Do Pessoal" do **ANEXO V – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** do Edital e que, dentre outros, possuam os seguintes requisitos:
- 11.23.1 Qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;
- 11.23.2 Bons princípios de urbanidade;
- 11.23.3 Pertencer ao quadro de pessoal da **CONTRATADA**.
- 11.24 A **CONTRATADA** será obrigada a realizar exames audiométricos no ato da contratação dos profissionais que executarão o serviço de atendimento telefônico;
- 11.25 A **CONTRATADA** será inteiramente responsável pelo pagamento e o cumprimento da legislação trabalhista no tocante à execução de serviços noturnos e de atividades consideradas insalubres, penosas e de periculosidade, assumindo os referidos adicionais, se for o caso.
- 11.26 A **CONTRATADA** deverá manter ativo número de pontos de atendimento – PA's – necessários para atender a demanda de ligações conforme volumetria de ligações apresentada no **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS** e cumprir as metas e indicadores estabelecidos neste Edital;
- 11.27 Obedecer às normas e rotinas da **CESAN**, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.28 Guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados pessoais dos clientes, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, por força da Lei Civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham a causar. Para tanto, todos os profissionais deverão assinar o **TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE**, a ser fornecido pela **CESAN** após a emissão da **Ordem de Início de Serviço – OIS**.
- 11.29 Responsabilizar-se pela prestação dos serviços contratados, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, conforme as necessidades, atendendo ao nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento – TMA e demais indicadores definidos pela **CESAN** e demais exigências do **CONTRATO** observando a legislação pertinente;
- 11.30 Fornecer toda infraestrutura com equipamentos instalados (móveis, equipamentos de informática e de telefonia/fax e material de consumo) em área adequada para a



prestação dos serviços, durante toda a vigência do **CONTRATO** a ser firmado entre as partes, inclusive toda estrutura tecnológica necessária.

- 11.31 Executar perfeitamente os serviços dentro dos horários estabelecidos pela **CESAN** através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a **CESAN** mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.
- 11.32 Disponibilizar dentro de suas instalações espaço e estrutura adequados mantendo durante toda a vigência do contrato as condições adequadas para atuação de 1 (um) profissional da **CESAN**, que fiscalizará a execução operacional dos serviços, bem como permitir aos empregados da **CESAN**, vinculados à gestão do **CONTRATO**, devidamente identificados, o livre acesso às dependências da Central de Atendimento.
- 11.32.1 As especificações das instalações, infraestrutura e equipamentos exigidos pela **CESAN** estão descritas no **ANEXO VI – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**;
- 11.32.2 Caso as instalações, infraestrutura ou equipamentos disponibilizados apresentem problemas ou não estejam adequados para a perfeita utilização dos funcionários da **CESAN**, a empresa será comunicada e deverá realizar a correção imediatamente.
- 11.33 Recrutar, treinar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **CESAN**, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos nas legislações trabalhista, previdenciárias e fiscais, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, horas extras, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.
- 11.34 Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, em nível de ensino médio completo, com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
- 11.35 Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os requisitos estabelecidos pela **CESAN** e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à mesma ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a **CESAN**.
- 11.36 Dar ciência à **CESAN** imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 11.37 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **CESAN**, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente.
- 11.38 Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste contrato e segundo as normas e procedimentos da **CESAN**.
- 11.39 Garantir que todos os operadores recebam toda e qualquer informação sobre alteração e/ou novos procedimentos de trabalho.
- 11.40 Manter supervisão durante o horário de execução dos serviços assegurando a sua correta execução e solução de eventuais problemas e questionamentos dos clientes. Presencial Segunda a sexta de 07 as 19h e finais de semana e feriado 07 as 14h.



- 11.41 Elaborar e encaminhar relatórios definidos pela CESAN, assim como manter contato com as Unidades Operacionais, quando necessário.
- 11.42 Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sendo utilizados.
- 11.43 Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes dessa fiscalização, que se dará independentemente da que será exercida pela **CESAN**.
- 11.44 Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações/solicitações da **CESAN**, inclusive sábados, domingos e feriados, de acordo com a demanda de clientes.
- 11.45 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, derivados ou conexos com o **CONTRATO**, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a **CESAN**.
- 11.46 Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles.
- 11.47 Responder perante a **CESAN** e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a **CESAN** de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- 11.48 Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela **CESAN** por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a **CESAN** e os empregados da **CONTRATADA**;
- 11.49 Assumir qualquer risco de acidentes pessoais, assumindo de imediato todas as despesas com médicos, hospitais, taxas e outras despesas não citadas aqui, ficando a **CESAN** livre de qualquer responsabilidade e ônus;
- 11.50 Observar na execução dos serviços que os profissionais cumpram os horários de trabalho estipulados pela Legislação vigente. O não cumprimento permitirá à **CESAN** aplicar as sanções devidas e cancelar o **CONTRATO** com a aplicação das penalidades previstas.
- 11.51 Apresentar, para emissão da ordem de serviço, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO.
- 11.52 Manter instalações que atendam as exigências das Normas Regulamentadoras e outras da legislação vigente.
- 11.53 Implementar pesquisa de pós-atendimento, contemplando no mínimo o atendimento prestado pelo atendente e o serviço prestado pela **CESAN**;
- 11.53.1 Indicar um profissional de seu quadro funcional como preposto junto à **CESAN** e responder pela correta execução do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 12.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos



SERVIÇOS ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRIBUTOS

- 13.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará as partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 15.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 11** das **CONDIÇÕES GERAIS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

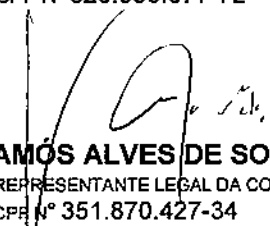
- 16.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

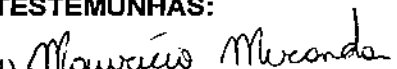
Vitória/ES, 09 de setembro de 2014.


SANDRA SILY
DIRETORA PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 526.350.077-72


ANTONINA SILY VARGAS ZARDO
DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 479.365.767-20


AMOS ALVES DE SOUZA
REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
CPF Nº 351.870.427-34

TESTEMUNHAS:

- 1)  Marcondes Leite 306.318.918-92
2)  111.696.914-30