

ANEXO IX – CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

A) DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

Caminhamento (roteiro de leitura)

Itinerário para os serviços de leitura de hidrômetros e/ou entrega de contas e outros serviços.

Ciclo de leitura

Uma das partes da subdivisão do município, realizada para agrupar as contas com mesmo vencimento e facilitar o trabalho de leitura e entrega de contas.

Cronograma de faturamento

Programação mensal das datas de execução das diversas fases do faturamento.

Divisão Litorânea

Região que compreende os municípios de Guarapari, Anchieta e Piúma.

DN – Diâmetro nominal

Diâmetro nominal do hidrômetro, rede ou padrão de instalação do hidrômetro.

Grande Vitória

Região que compreende os municípios de Vitória, Serra, Vila Velha, Cariacica e Viana.

Gis

Sistema de informações geográficas corporativo da **CESAN**.

Interior

Demais municípios do Estado que não se enquadram na região da Grande Vitória.

Ligação ativa

Ligação regular do imóvel à rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto com faturamento ativo.

Ligação clandestina

Ligação de imóvel a rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto sem autorização ou conhecimento da **CESAN**.

Ligação cortada

Ligação de água com abastecimento suspenso temporariamente em razão de inadimplência do cliente sem interrupção do faturamento.

Ligação inativa

Ligação de água que teve abastecimento suspenso através da supressão do ramal predial em razão de inadimplência ou a pedido do cliente permanecendo no cadastro da **CESAN**.

OL – Ocorrência de leitura

Anotação de uma determinada ocorrência que fuja a normalidade observada por ocasião da leitura mensal do hidrômetro.

OL Grave – Ocorrência Grave de Leitura

Anotação de uma determinada OL que impeça a geração do faturamento do consumo mensal do cliente pelo volume efetivamente medido.

OSH – Ordem de Serviço de Hidrômetro

Ordem de Serviço de Hidrômetro, documento em formato digital a ser utilizado no campo para preenchimento dos dados relativos à execução dos serviços de hidrômetro, permitindo o acesso da **CESAN** para consulta.

SS – Solicitação de Serviço

Solicitação de Serviço, documento em formato digital a ser utilizado no campo para preenchimento dos dados relativos à execução dos serviços de vistoria permitindo o acesso da **CESAN** para consulta.

ARSP – Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo

Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo que tem como finalidade regular e fiscalizar no Espírito Santo, os serviços de saneamento básico abrangendo abastecimento de água e esgotamento sanitário, pedágios das rodovias, energia elétrica e gás natural.

Padrão de instalação de hidrômetro

Conjunto de instalações hidráulicas e de alvenaria ou pré-moldadas construídas para acomodar o hidrômetro adequadamente.

Ramal do cliente

Conjunto de tubulações e peças pertencente ao cliente, situado após o padrão de instalação do hidrômetro e a ele interligado.

Ramal hidrometrado

Ramal predial de água dotado de hidrômetro.

Ramal predial de água

Conjunto de tubulações e peças especiais, de propriedade da **CESAN**, situado entre a rede de distribuição de água e o padrão de ligação de água do imóvel (inclusive), destinado a interligação do ramal do cliente à rede pública de água.

Referência

Mês e ano ao qual se refere o faturamento.

Sistema Comercial

Sistema corporativo responsável por toda a gestão comercial da **CESAN**(cadastro, faturamento, arrecadação, hidrometria, atendimento ao público etc).

Sequenciamento

Ordenamento sequencial dos imóveis dentro de um encaminhamento.

Substituição corretiva

Substituição de hidrômetro devido a informação de uma ocorrência de leitura que impeça a geração do faturamento do consumo mensal do cliente pelo volume efetivamente medido.

Substituição preventiva

Substituição de hidrômetro em decorrência de critérios previamente estabelecidos de vida útil de instalação ou volume totalizado.

Vistoria

Substituição de hidrômetro em decorrência de critérios previamente estabelecidos de vida útil de instalação ou volume totalizado

B) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados conforme descrito no **ANEXO VIII - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do EDITAL** e se dividem nos seguintes grupos:

Grupo 1 - Substituição e instalação de hidrômetros:

01. Substituição/instalação/lacração de hidrômetro com DN ¾"
02. Substituição/instalação/lacração de hidrômetro com DN 1" e 1 ½"
03. Substituição/instalação/lacração de hidrômetro com DN de 2 a 4"

Grupo 2 – Serviços Diversos:

04. Assentamento de Padrão 1A – Caixa termoplástica grande para calçada para hidrômetro com DN ¾" com instalação do hidrômetro
05. Confecção de Padrão 1C – Cavalete de PVC para Hidrômetro com DN ¾" com instalação do hidrômetro
06. Assentamento de Padrão 2A Caixa termoplástica grande para calçada para hidrômetro com DN 1" com instalação do hidrômetro
07. Confecção de Padrão 2B Caixa Enterrada para hidrômetro com DN 1" e 1 ½" com instalação do hidrômetro
08. Confecção de Padrão 4 Caixa Enterrada para hidrômetro com DN 2" com instalação do hidrômetro
09. Confecção de Padrão 6 Caixa Enterrada para hidrômetro com DN 4" com instalação do hidrômetro
10. Retirada de hidrômetros <= DN 3/4" para aferição
11. Retirada de hidrômetros DN 1" ou 1.1/2" para aferição
12. Retirada de hidrômetros >= DN 2" para aferição
13. Reparo do padrão DN <=¾"
14. Reparo do padrão DN>= 1"
15. Retirada e recomposição de calçada com pavimento especial
16. Localização do ramal predial
17. Supressão do ramal predial de água com DN ¾"
18. Limpeza da caixa enterrada
19. Regularização de Clientes não medidos c/ Substituição de Ramal
20. Vistoria de Clientes Não Medidos

Grupo 3 – Complementares:

21. Coordenação do Contrato
22. Supervisão dos serviços de campo
23. Programação de serviços
24. Serviços de controle de estoque
25. Base operacional na Grande Vitória
26. Locação de veículo de 1000 cilindradas
27. Locação de veículo tipo caminhonete
28. Apoio Adm. e operacional com motocicleta

Obs.: Os serviços de instalação de hidrômetro, quando envolver assentamento de padrão, serão considerados Grupo 2.

C) LOCAIS DE EXECUÇÃO POR TIPO DE SERVIÇO

Grande Vitória, Fundão e Aracruz.

D) CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

A **CESAN** disponibilizará à **CONTRATADA** as informações necessárias à execução dos serviços em meio magnético e via Web.

O prazo que a **CONTRATADA** terá para executar os serviços previstos na Planilha de Custo será de 07 (sete) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao envio dos serviços, exceto:

- Substituição corretiva de hidrômetros de DN $\geq 1"$, cujo prazo será de 01 (um) dia útil, contado a partir do primeiro dia útil seguinte ao envio dos serviços, limitado ao envio de 11 (onze) serviços por dia.
- Os serviços de Retirada de hidrômetros para aferição poderão ser executados em até 07 (sete) dias úteis, porém deverão ser previamente agendados com o cliente num prazo de 03 (três) dias úteis após o envio da demanda pela **CESAN**, limitado aos seguintes quantitativos:

Serviço	Dia	Mês
Retirada de Hidrômetros para Aferição	15	200

- Qualquer serviço apontado como especial, cujo prazo será de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir do envio do serviço, limitado aos seguintes quantitativos:

Serviço	Dia	Mês
Substituição e instalação de hidrômetros de DN ¾"	3	50
Demais serviços	3	50

Os prazos para retorno dos serviços poderão ser alterados caso a **CESAN**, mediante justificativa aprovada pela fiscalização, julgar conveniente.

Os Serviços de Vistoria de clientes não medidos poderão ser disponibilizados através de SS (Solicitação de Serviço), e o prazo para execução começará a contar a partir do dia em que a **CESAN** encaminhar o serviço ou através de OSH. Tais serviços serão considerados atendidos quando devidamente executados e baixados no sistema.

Os serviços de Retirada para Aferição deverão ser agendados pela Base Operacional previamente com o cliente conforme programação informada pela **CESAN** de acordo com as restrições de prazos da ARSP, cronograma de leitura, Lei estadual Nº 10.690/2017 e programação do Laboratório de Hidrômetros.

Para os serviços de retirada para aferição ou vistoria de poço deverá ser observado o Cumprimento da Lei estadual Nº 10.690/2017.

Somente em casos específicos (processo judicial, Procon, perícias, demandas internas) a **CESAN** poderá autorizar a Retirada para Aferição mesmo sem o agendamento com o cliente.

As SS's de agendamento para aferição deverão ser encerradas pela **CONTRATADA no mesmo dia do contato com o cliente**. Para encerrar a SS sem sucesso no agendamento, serão necessárias no mínimo 3 (três) tentativas de contato em turnos e dias diferentes. As datas e horários destas tentativas deverão constar no corpo da SS a ser encerrada.

Para os casos em que houver o cancelamento da aferição antes da equipe ir a campo, a ocorrência de retorno da OSH deverá ser 21 (sem visita ao local) e a SS encerrada com as informações devidas. Neste caso tal ocorrência será considerada aceitável, porém não passível de pagamento. Caso ocorra o cancelamento da aferição após a equipe chegar ao local, a ocorrência de retorno da OSH deverá ser 11 (hidrômetro com funcionamento normal), e o serviço passível de pagamento.

Não serão aceitas Solicitações de Serviços (SS's) com preenchimento incompleto ou incorreto. Caso isto ocorra, o serviço poderá não ser reconhecido como executado e, portanto, não será pago, cabendo penalidades em caso de ocorrência.

Nos casos de execução de uma OSH de substituição/instalação de hidrômetro em que houver impedimento para a realização do serviço, a **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente à fiscalização da **CESAN** para avaliação de geração ou não de nova ordem de serviço específica para resolver o caso.

Nos casos em que o cliente não permitir de execução de uma OSH, a **CONTRATADA** deverá notificá-lo, exceção apenas para o serviço de supressão de ramal predial. Neste caso, a **CONTRATADA** deverá registrar um Boletim de Ocorrência – BO, que poderá ser via Internet e encaminhá-lo, via e-mail, para a fiscalização da **CESAN**.

Para os casos em que o cliente for notificado por não permitir a execução de um serviço, após 30 dias a **CESAN** poderá gerar uma nova OSH para execução do serviço e caso haja novo impedimento, a **CONTRATADA** deverá executar a supressão do ramal, independentemente da situação de adimplência do cliente. Caso o cliente permita a execução do serviço originalmente solicitado, o mesmo deverá ser executado normalmente, sem que haja a supressão da ligação.

Após a conclusão de um serviço de supressão de ramal predial, é de responsabilidade da **CONTRATADA**, incluir imediatamente a informação da execução do serviço no dossiê do cliente no Sistema Comercial.

A execução dos serviços deverá observar o cronograma de faturamento da **CESAN** para cada um dos ciclos de leitura. A geração das ordens de serviço, a execução no campo e a devolução das informações para atualização do banco de dados do Sistema Comercial, deverá acontecer dentro do intervalo compreendido entre as leituras, sendo que a geração dos lotes de serviços oriundos das rotinas internas acontecerá 05 (cinco) dias úteis após a leitura de cada ciclo e obrigatoriamente terá que ser encerrado até o último dia útil anterior a geração do espelho de leitura da

próxima referência de faturamento para cada ciclo. Os desdobramentos dos serviços deverão obedecer a esta janela de execução, caso o prazo contratual para execução de um serviço exceda a este limite, o serviço deverá ser encaminhado somente na próxima janela de execução. Os serviços especiais com execução de 24 (vinte e quatro) horas não estão sujeitos a esta regra e poderão ser executados a qualquer momento.

A **CONTRATADA** deverá possuir sistema informatizado que seja capaz de receber diariamente as OSH's a serem executadas, fazer a gestão da execução dos serviços no campo em tempo real, e o retorno das informações para a **CESAN**.

As OSH's ou SS's em duplicidade, não devem ser executadas. Caso sejam executadas sem que haja uma justificativa, elas não serão remuneradas.

Para possibilitar a atualização de sua base de dados em tempo real, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar meios de comunicação adequados para suas equipes de campo.

O aplicativo da **CONTRATADA** deverá ser capaz de anexar todas as fotos/documentos pertinentes a cada retorno no sistema comercial para todos os serviços.

A estrutura dos arquivos de envio e retorno dos serviços entre o aplicativo da **CONTRATADA** e o sistema comercial da **CESAN** será definida pela **CESAN** e poderá sofrer alterações.

A **CONTRATADA** deverá também manter página na Internet, permitindo o acesso da **CESAN** para consulta de sua base de dados, garantindo no mínimo as seguintes informações em tempo real:

- A programação para execução dos serviços no campo por equipe executora;
- O acompanhamento e a localização das equipes de campo;
- Os dados da execução necessários para o retorno à **CESAN** para cada OSH executada;
- Os registros fotográficos de cada OSH executada.

A página da internet deverá permitir acesso da **CESAN** por um período de **05(cinco)** anos após o término do contrato. O não cumprimento dessa obrigação sujeitará a **CONTRATADA** à multa de 5% (cinco por cento) do valor pago a ela nas medições do contrato corrigido monetariamente.

A devolução dos lotes de OSH's com os serviços executados se dará da seguinte forma:

- Uma vez executado, a **CONTRATADA** deverá devolver o serviço, com todos os dados da execução, em meio magnético e via Web, até as 22h00 (vinte e duas horas) do dia de sua execução. Este arquivo será específico com os dados para atualização do Sistema Comercial.
- Para o serviço que envolver a supressão do ramal predial, a **CONTRATADA** deverá, imediatamente após a sua execução, informar a fiscalização da **CESAN**, através de meio magnético e via Web e registrar a ocorrência no Sistema Comercial.
- Para fins da apuração da execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá devolver em até as 72h00 (setenta e duas horas) do dia do encerramento do lote, um arquivo em meio magnético e via Web, com os dados de todas as matrículas do lote de serviços, incluindo os executados e não executados.
- No final do período de apuração da medição a **CONTRATADA** deverá entregar, via planilha eletrônica, todos os serviços executados em lotes finalizados.

Os arquivos com os serviços devolvidos, uma vez lidos, atualizarão imediatamente o banco de dados do Sistema Comercial. As inconsistências nos dados que não permitirem a atualização do Sistema Comercial deverão ser corrigidas pela **CONTRATADA** no primeiro dia útil seguinte a notificação da **CESAN**. Caberá também à **CONTRATADA** verificar diariamente no Sistema Comercial se as atualizações foram efetivadas corretamente.

No caso de atraso no encerramento dos lotes de serviços, os mesmos deverão ser obrigatoriamente encerrados em até 03 (três) dias úteis após a data prevista de devolução, quando se tratar de lote com prazo de execução menor que 07 dias, e para os demais, o prazo máximo para encerramento será o último dia útil anterior à geração do

espelho de leitura da próxima referência de faturamento do ciclo em questão. **Não poderá haver execução de serviços em lotes já encerrados.**

A **CONTRATADA** assumirá toda a responsabilidade pelas informações de retorno da execução dos serviços.

A **CONTRATADA** assumirá todos os custos decorrentes da má execução dos serviços.

Os serviços serão considerados executados quando atenderem aos requisitos do **ANEXO VIII - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DO EDITAL.**

Quanto à execução da OSH, a **CONTRATADA** deverá ainda:

- Ao final da execução de cada serviço, verificar a estanqueidade de toda a instalação não deixando nenhum vestígio de vazamento;
- Garantir que os medidores novos a serem instalados sejam retirados de suas embalagens individuais somente no momento de sua instalação;
- Preencher corretamente a OSH com todos os dados necessários para inclusão/substituição dos hidrômetros no Sistema Comercial, para atualização do número do lacre e para apuração da medição de cada serviço;
- Produzir registro fotográfico digital, com resolução de 1200 x 800 pixels, durante a execução dos serviços, que reproduza em todos os casos, a situação encontrada antes da execução de cada serviço e a situação após a conclusão dos serviços para cada um dos itens a serem medidos na OSH, vinculando o imóvel aos serviços executados. No caso de ausência ou impossibilidade de comprovação da execução do serviço pela foto, o serviço não será considerado executado para efeito de remuneração;
- Reestabelecer todas as condições iniciais do local, inclusive com recomposição da calçada e da pavimentação da rua quando for o caso;
- Fazer a limpeza do local e recolher todo o material que sobrar, fazendo a sua correta destinação;
- Devolver o arquivo com todos os dados do(s) serviço(s) executado(s).

Somente os serviços considerados executados estarão aptos para serem remunerados. Serviços com retornos de campo tais como: imóvel não localizado, fechado, hidrômetro soterrado ou de difícil acesso, ramal não localizado, cliente não permitiu a execução etc, não serão considerados como executados para efeito de remuneração.

Quando o impedimento de acesso ao padrão for uma situação ocasionada pelo cliente ou de responsabilidade do mesmo (ex. abrigo trancado, material de construção depositado sobre o padrão, despejo de lixo ou esgoto), a equipe deverá notificar o cliente dando prazo para a correção e recebe pelo serviço, desde que apresente à fiscalização a cópia da notificação assinada pelo cliente.

As ocorrências de retorno das OSH's serão avaliadas pela fiscalização conforme tabela abaixo, levando-se em consideração o tipo de serviço que foi solicitado e o retorno da execução:

Retorno Aceitável? (S/N)						
Ocorrências de Execução		Tipo de OSH enviada				
CÓDIGO	DESCRIÇÃO	Substituição Corretiva	Substituição Preventiva	Trat. OL Grave e Instalação	Tratamento de OL 05 (hidrômetro soterrado ou submerso)	Retirada para Aferição
1	instalação de hidrômetro	N	N	S	N	N
2	supressão de ramal	S	S	S	S	N
3	substituição de hidrômetro para aferição	N	N	N	N	S
4	limpeza de padrão	N	N	S	S	N
5	reparo de padrão	S	S	S	S	N
6	instalação de hidrômetro para OL 03	S	S	S	S	S

7	hidrômetro substituído na aferição de campo	N	N	N	N	N
8	confeção de padrão sem hidrômetro	N	N	N	N	N
10	substituição de hidrômetro	S	S	S	S	N
11	hidrômetro com funcionamento normal	S*	N	S*	N	S*
12	hidrômetro já substituído/instalado	S	S	S	N	S
13	hidrômetro sem acesso para execução	S	S	N	S	S
14	imóvel/abrigo fechado	S	S	N	S	S
15	imóvel sem hidrômetro	N	N	N	N	N
16	imóvel sem padrão	S	S	N	S	S
17	imóvel não localizado	N	N	N	N	N
18	ligação com água cortada ou suprimida	S	S	S	N	S
19	cliente não permitiu a execução	S*	S*	S*	S*	S*
20	padrão sem registro	S	S	N	N	N
21	sem visita ao local	N*	N*	N*	N*	N*
22	Cliente notificado	S*	S*	S*	S*	S*
23	confirmação do lacre existente	N	N	N	N	N
24	instalação de lacre	N	N	N	N	N
29	outros	N	N	N*	N	N

* Situações em que a ocorrência precisará estar combinada com outra ocorrência ou notificação para que seja aceita pela fiscalização.

A garantia da execução dos serviços será de 90 (noventa) dias após a sua execução para casos de vazamento. Havendo necessidade de correção de vazamento durante este período, o período de garantia se estenderá por novos 90 (noventa) dias contados a partir da data da correção.

Para os casos de vazamentos decorrentes da execução dos serviços, a **CONTRATADA** terá os seguintes prazos para sua correção:

- No mesmo dia, quando comunicada até as 16:00 horas;
- Até as 10:00 horas do dia seguinte, quando comunicada após as 16:00 horas.

Nestes casos, a **CONTRATADA** deverá, imediatamente após a sua correção, informar a fiscalização da **CESAN**, através de meio magnético e via Web e registrar a ocorrência no Sistema Comercial, na tela Dossiê do Cliente e promover o registro fotográfico do serviço executado.

Nos casos em que a fiscalização da **CESAN** detectar em qualquer tempo, inconformidades nos materiais utilizados e/ou no produto final, a **CONTRATADA**, depois de notificada, deverá providenciar a correção do erro num prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de retenção do valor do serviço não conforme na medição em curso.

Em até três dias **corridos** ao encerramento de cada lote, a **CONTRATADA** deverá encaminhar para a fiscalização da **CESAN**, via Web, um relatório em formato de planilha eletrônica contendo todas as matrículas disponibilizadas para execução no lote, com as informações da OSH do hidrômetro existente, do serviço executado (número e leitura do hidrômetro instalado, lacre, condições do padrão etc) e as informações detalhadas para a não execução, quando for o caso.

Juntamente com a medição a **CONTRATADA** deverá entregar para a fiscalização da **CESAN**, um PENDRIVE contendo os registros fotográficos dos serviços de todos os lotes daquela medição, que deverão estar organizados em pastas mantendo a seguinte estrutura: medição -> localidade -> ciclo -> lote -> matrícula. Na pasta "matrícula", as fotos

devem ser nomeadas da seguinte forma: matrícula+dv, data de execução e número sequencial. No caso de falta do todo ou de parte destes documentos, será feita uma glosa referente aos serviços em falta. Cada matrícula deve ser facilmente localizada quando digitada no campo “pesquisa” do Explorer.

Ao final do contrato a **CONTRATADA** deverá entregar em um HD EXTERNO com os registros fotográficos dos serviços de todos os lotes realizados no período do contrato, que deverão ser organizados conforme parágrafo anterior.

Quando houver equipamento de leitura remota (Telemetria) conectado ao medidor da OSH, a **CONTRATADA** deverá se comunicar imediatamente com a fiscalização para receber a orientação de aguardar a chegada da equipe especializada em Telemetria ou de encaminhar o medidor a outro local. Caso seja necessário, os equipamentos de Telemetria deverão ser armazenados pela **CONTRATADA** na base para serem coletados posteriormente pela **CESAN**.

Em casos de condomínios com medição individualizada em que as unidades internas são clientes da **CESAN**, os serviços enviados deverão ser executados normalmente, devendo ser acionada a fiscalização em caso de dúvida.

A **CONTRATADA** deverá entregar também, juntamente com a medição, um relatório com o controle de estoque dos hidrômetros recebidos, utilizados, recolhidos e devolvidos para a **CESAN**. A falta deste documento implica em retenção da medição até seja apresentado. A **CESAN**, a qualquer tempo, poderá fazer um inventário no estoque de hidrômetros da **CONTRATADA** a fim de verificar se o estoque existente confere com o informado no relatório. A **CONTRATADA** será responsável por eventuais faltas de hidrômetros novos ou recolhidos nos clientes e reembolsará a **CESAN** o valor correspondente ao prejuízo causado. Havendo falta de hidrômetros, o cálculo do prejuízo será baseado no preço médio do hidrômetro, segundo o sistema de suprimentos da **CESAN**, quando se tratar de hidrômetro novo e hidrômetros eletrônicos, ou 30% deste valor, quando se tratar de hidrômetro usado(exceto hidrômetros eletrônicos).

A **CONTRATADA** deverá separar, fazer controle e apresentar relação mensal de eventuais hidrômetros novos defeituosos relacionando o número do hidrômetro ao defeito. Separar em caixas por fabricante, comunicar à **CESAN**. Medidores mecânicos com defeito dentro do prazo de garantia deverão ser armazenados na base da **CONTRATADA** para que o fornecedor de hidrômetros providencie a coleta dos mesmos.

Sempre que medidores eletrônicos forem substituídos, a **CONTRATADA** deverá verificar os motivos: caso tenha sido danificado por agente externo (ex.: visor trincado, fogo, impacto) o mesmo deverá ser encaminhado para a sucata conforme PO de descarte de hidrômetros, caso seja substituído por motivos de falha no visor (ex.: visor apagado, defeitos de bateria interna, sem registro de vazão), o mesmo deverá ser entregue no Laboratório de Hidrômetros da **CESAN**.

Em conformidade com o PO de descarte de hidrômetros, todos os medidores retirados a serem encaminhados para descarte deverão ser entregues pela **CONTRATADA** no Almoxarifado Central da **CESAN** separados de acordo com a orientação do PO.

A **CONTRATADA** deverá informar ao cadastro da **CESAN** através de croqui enviado por e-mail, qualquer inconsistência na localização geográfica das matrículas visitadas.

E) ACOMPANHAMENTO DE DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA** deverá seguir rigorosamente os prazos estipulados para a realização dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**.

Não serão admitidos erros na execução dos serviços.

A **CONTRATADA** será notificada para os casos de inconformidade relacionados abaixo e terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação, para correção do problema e apresentação da sua defesa formal ao Fiscal do **CONTRATO**.

- Atraso no encerramento dos lotes de serviço;
- Atraso na atualização do Sistema Comercial;
- Atraso na entrega dos relatórios detalhados após o encerramento do lote;
- Atraso na correção de vazamento;

- Erros apurados na execução dos serviços;
- Qualquer inconformidade apontada pela fiscalização.

Caberá a Fiscalização da **CESAN**, analisar a justificativa da **CONTRATADA**, quando apresentada dentro do prazo, para a aplicação ou não das penalidades previstas.

Para cada erro apurado será atribuído uma pontuação conforme tabela a seguir.

ERRO	Pontuação
Informação de serviço executado para os casos de não execução	50
Execução de serviço em matrícula diferente da informada na OSH	30
Padrão construído e não interligado ao ramal predial ou ao ramal do cliente	50
Não restabelecimento da ligação no prazo para o caso de religação de ramal predial	20 pontos por dia de atraso
Utilização de material em desacordo com o especificado na norma COM.008.003.2015 (ANEXO XIII DO EDITAL) e no termo de referência (ANEXO I DO EDITAL) e seus anexos da licitação em questão	10 pontos por matrícula no lote que foi encontrado o erro
Padrão construído em desacordo com a Norma COM.008.003.2015 (ANEXO XIII DO EDITAL)	15
Não cumprimento da execução da retirada do medidor para aferição na data e hora agendada previamente com o cliente	5 pontos por dia de atraso
Vazamento não corrigido no prazo	5 pontos por dia de atraso
Instalação de hidrômetro invertido	20
Substituição indevida de hidrômetro	5
Instalação de hidrômetro na capacidade diferente da informada na ordem de serviço ou no modelo diferente do descrito nas prescrições técnicas, exceto quando aprovado pela fiscalização	5
Hidrômetro e/ou caixa termoplástica instalada sem lacre	5
Hidrômetro instalado desnivelado ou inclinado (exceto para medição alternativa ou individualizada)	3
OSH com retorno não aceitável	7
Falta de atualização ou atualização incorreta do Sistema Comercial e/ou Geográfico devido ao preenchimento incorreto ou falta de preenchimento de qualquer dado da OSH, da SS, ou movimentação manual.	8
Informação de Leitura de Instalação ou Leitura de Retirada de hidrômetro incorreta	15
Atraso na entrega do medidor retirado para aferição no Laboratório de Hidrômetros da CESAN	3
Falta de registro fotográfico ou registro fotográfico em desacordo com as prescrições técnicas. Caso o registro fotográfico seja corrigido em tempo hábil (5 dias úteis), após análise e julgamento da fiscalização a punição poderá ser reduzida em 50% (5 pontos)	10 (5)

ERRO	Pontuação
Vistoria com resultado inconclusivo, executada sem a realização do teste do corante, quando necessário para comprovação quanto à interligação à rede de esgoto da CESAN .	5
Não retirada de torneira ou te no padrão depois do hidrômetro	3
Não entrega do folheto com informação dos hidrômetros retirado e instalado	5
Não limpeza da caixa enterrada ao executar qualquer tipo de OSH	5
Notificação de inconformidade não corrigida no prazo	3 pontos por dia de atraso

Para o cálculo do somatório do atraso no encerramento das SS's e na devolução dos lotes de OSH será considerado o seguinte:

ERRO	Pontuação
Lotes de serviços especiais com 24 horas para execução ou 1(um) dia útil para execução	multiplicar o quantitativo total de serviços do lote pelo número de dias corridos de atraso e pelo fator 20 (vinte)
SS's para agendamento de retirada de hidrômetro para aferição	multiplicar o número de dias corridos de atraso no agendamento pelo fator 10 (dez)
lotes de serviço preventivo	multiplicar o quantitativo total de serviços do lote pelo número de dias corridos de atraso
Demais Lotes de serviços(exceto preventivos) tais como: substituição corretiva de hidrômetros, tratamento de ocorrência grave e etc	multiplicar o quantitativo total de serviços do lote pelo número de dias corridos de atraso e pelo fator 5 (cinco)
Atraso entre o dia da execução do serviço e a devolução da OSH no sistema comercial da CESAN	5 (cinco) pontos por dia de atraso para cada matrícula que houver atraso

Quando houver mais de um tipo de erro para o mesmo serviço, será aplicada pontuação para cada caso.

Para apuração da medição mensal, serão considerados apenas os serviços dos lotes encerrados, isto é, lotes com status de devolução "final" no Sicat dentro do período da medição. **Não serão considerados os serviços dos lotes com devolução parcial, ficando estes para a próxima medição após serem encerrados.**

No fechamento de cada medição, serão totalizados os serviços com retornos aceitáveis e não-aceitáveis, com atrasos não justificados no prazo e aqueles cujas justificativas não foram aceitas pela Fiscalização. Igualmente será feita a totalização dos erros não justificados no prazo e aqueles cujas justificativas também não foram aceitas pela Fiscalização.

Como critério de acompanhamento do desempenho da **CONTRATADA**, será levantado mensalmente o Índice de Desempenho da Execução dos Serviços - IDES para cada período de medição.

O Índice de desempenho da execução dos serviços (IDES) será obtido através do somatório de pontos das notificações da **CONTRATADA**.

IDES = somatório de pontos

De acordo com o somatório de pontos na medição será retirado um percentual do valor devido à **CONTRATADA**, limitada a 10% do valor da medição do período. Para o cálculo deste percentual, será utilizada a seguinte tabela:

<i>Somatório da Pontuação</i>	<i>Percentual de multa a ser glosado</i>
≤100	0,0
>100 e ≤120	1,0
>120 e ≤140	2,0
>140 e ≤160	3,0
>160 e ≤190	4,0
>190 e ≤220	5,0
>220 e ≤250	6,0
>250 e ≤280	7,0
>250 e ≤280	8,0
>280 e ≤310	9,0
>310	10,0

- Na primeira medição o percentual não influenciará no desempenho da contratada, apenas será apurado e comunicado a **CONTRATADA**;
- Na segunda medição, influenciará no desempenho da contratada apenas 50% do percentual apurado;
- A partir da terceira medição o percentual apurado influenciará integralmente no desempenho da contratada.

Independente da aplicação de penalidade por erros cometidos, a **CONTRATADA** será responsável por ressarcir a **CESAN** por eventuais danos causados pela não execução ou execução indevida de um serviço. Quando o dano for decorrente de uma instalação/substituição com hidrômetro invertido ou qualquer outro erro no hidrômetro que vier a causar sua perda, o cálculo do prejuízo será baseado no preço médio do hidrômetro, segundo o sistema de suprimentos da **CESAN**.

F) INFRAESTRUTURA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar pelo menos uma base operacional localizada na Região da Grande Vitória para a gestão do contrato.

Na base operacional a **CONTRATADA** deverá manter equipamentos e acessórios tais como mesas, cadeiras, microcomputadores, impressoras, meios de comunicação de dados e voz, acesso à internet e aplicativo para gestão dos serviços, para atender as demandas do contrato.

Na base operacional a quantidade de profissionais e função de cada um deles deverá ser no mínimo igual ao que consta na prescrição técnica.

G) PLANO DE CONTINGÊNCIA

A **CONTRATADA** deverá apresentar proposta de "Plano de Contingência" que vise a continuidade dos serviços contratados nos casos de greve de funcionários ou quaisquer problemas operacionais, dela ou de terceiros, que porventura venham a comprometer os serviços.

O Plano de Contingência deverá ser apresentado na assinatura do contrato, ficando sujeito à aprovação prévia da **CESAN**.

Deverão ser descritas no plano de contingência as ações para os casos de:

- Impossibilidade de verificação das instalações prediais;
- Falha ou quebra de equipamentos;
- Perda de equipamentos de dados e programas;
- Chuvas intermitentes, alagamentos e enchentes;
- Greve de funcionários;
- Greve do transporte coletivo;
- Impossibilidade de execução dos serviços em áreas de risco;
- Epidemia ou Pandemia em que seja necessária a paralização por motivo de quarentena.

O descritivo das ações deverá conter pelo menos:

- Ações corretivas;
- Forma de mobilização de pessoal;
- Forma de mobilização de veículos ou equipamentos;
- Jornada de trabalho e dimensionamento da equipe utilizada;

Digitação das verificações apuradas, caso exista falha de sistema. Considerando que o envio e recebimento de parte do serviço será via sistema.

H) EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar no **mínimo** os seguintes equipamentos e ferramentas para a execução dos serviços de campo:

Equipe de moto para substituição de hidrômetros com DN $\frac{3}{4}$ ":

- 01 Celular como meio de comunicação de dados e voz equipado, com câmera fotográfica com resolução mínima de 12.0 Megapixels
- 01 Alicates
- 01 Arco de serra
- 02 Chaves de boca 38 x 42 mm
- 01 Chave de fenda
- 02 Chaves de grifo nº 10
- 02 Chaves de grifo nº 12
- 01 Chave para abrir caixa enterrada termoplástica
- 01 Chave para abrir caixa enterrada com tampa de ferro
- 01 Colher de pedreiro
- 01 Luva de borracha
- 01 Serrinha
- 01 Tarracha $\frac{3}{4}$ "
- 01 Tarracha 1"

Equipe para substituição de hidrômetros com DN ≥ 1 " e confecção de padrão:

- 01 Celular como meio de comunicação de dados e voz equipado, com câmera fotográfica com resolução mínima de 12.0 Megapixels
- 01 Alicates
- 01 Arco de serra
- 01 Balde
- 02 Chaves de boca $\frac{1}{2}$ "
- 02 Chaves de boca 38 x 42 mm
- 01 Chave de fenda
- 02 Chaves de grifo nº 10
- 02 Chaves de grifo nº 12
- 02 Chaves de grifo nº 18
- 01 Chave para abrir caixa enterrada termoplástica
- 01 Chave para abrir caixa enterrada com tampa de ferro

- 01 Colher de pedreiro
- 02 Cones de sinalização
- 01 Enxada
- 01 Ferramenta para corte
- 01 Luva de borracha
- 01 Marreta ½ Kg
- 01 Pá
- 01 Pé de cabra
- 01 Peneira
- 01 Picareta
- 01 Ponteiro
- 01 Régua de alumínio
- 01 Régua de nível
- 01 Serrinha
- 01 Serrote
- 01 Talhadeira
- 01 Tarracha ¾"
- 01 Tarracha 1"
- 01 Tarracha 1.½"
- 01 Tarracha 2"
- 01 Trena 3 mts
- 01 Vassoura
- Serra Mármore
- Chave J para abertura de caixa subterrânea