

## PREÂMBULO DE EDITAL PROCESSO LICITATÓRIO Nº 07/2014 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 02/2014

### PREÂMBULO

O CONSÓRCIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO PARANAÍBA – CIDES, pessoa jurídica de direito público, sem fins econômicos, constituída sob a forma de associação pública e de natureza autárquica interfederativa, pelas normas da Constituição da República Federativa do Brasil, da Lei Federal nº 11.107, de 06 de abril de 2005 e Decreto nº 6.017/07, inscrita no CNPJ sob nº 19.526.155/0001-94, com sede na Av. Antônio Thomaz Ferreira de Rezende, nº 3.180, Distrito Industrial, CEP: 38.402-349, Município de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, neste ato simplesmente denominado “CIDES”, representada pelo seu Presidente, Sr. Luiz Pedro Correa do Carmo, brasileiro, casado, Prefeito Municipal de Ituiutaba-MG, inscrito no CPF sob o nº 263.345.937-49, torna público que se acha aberta, nesta unidade, licitação na modalidade PREGÃO PRESENCIAL, do tipo MENOR PREÇO POR ITEM, na forma de EXECUÇÃO INDIRETA, pelo REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, visando à contratação de pessoa jurídica do ramo pertinente para a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública e a locação de *Call Center* para atendimento aos seguintes Municípios consorciados ao CIDES: **ARAPORÃ, CACHOEIRA DOURADA, CAMPINA VERDE, CANÁPOLIS, CAPINÓPOLIS, CASCALHO RICO, CENTRALINA, DOURADOQUARA, ESTRELA DO SUL, GRUPIARA, GURINHATÃ, INDIANÓPOLIS, IPIAÇU, IRAÍ DE MINAS, ITUIUTABA, MONTE ALEGRE DE MINAS, MONTE CARMELO, PRATA, ROMARIA, SANTA VITÓRIA E TUPACIGUARA**; nos termos do **Processo Licitatório nº 07/2014 – Pregão Presencial nº 02/2014**, que será regida pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Resolução nº 04/2014, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com alterações posteriores, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, às quais os interessados devem submeter-se sem quaisquer restrições.

CREDENCIAMENTO E CADASTRAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS		SESSÃO DA FASE DE LANCES	
Local		Local	
Prédio Sede do CIDES		Prédio Sede do CIDES	
Dia	Hora	Dia	Hora
<b>23/12/2014</b>	<b>Até 8h30</b>	<b>23/12/2014</b>	<b>A partir de 8h30</b>

A realização deste procedimento pelo Consórcio se dará nos termos do § 1º, do art. 112, da Lei Federal nº 8.666/1993, com redação incluída pela Lei Federal nº 11.107/2005.

Os trabalhos serão conduzidos pela Sra. Erondina Ipólito de Sousa Fernandes, designada Pregoeira, e pela Equipe de Apoio, integrada por: Ulisses Contarini Fernandes e Ecione Cristina Martins Pedrosa, designadas por meio de Ato Administrativo próprio anexado aos autos do procedimento.

## 1. BASE LEGAL

**1.1** - Tratando-se de serviços comuns, com definição dada pelo parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 10.520/2002, a licitação se processará pela modalidade Pregão (Presencial), adotando-se como critério de julgamento o menor preço por item e, como regime, o da empreitada por preço global.

**1.2** - O procedimento licitatório será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, pela Resolução nº 04/2014, e, de forma subsidiária, pelas normas contidas na Lei Geral de Licitações (Lei Federal nº 8.666/1993) e suas alterações posteriores.

**1.3** - Ao objeto licitado, aplicam-se a Resolução Normativa da ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, com suas posteriores alterações; as normas técnicas da área de engenharia e demais legislações aplicáveis.

**1.4** - Deverão ainda ser considerados, juntamente com o que se estipula neste documento, todos os preceitos da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO.

## 2. OBJETO

**2.1** - Constitui objeto do presente instrumento:

**a)** A locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipiáçu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara; conforme especificado no Anexo I deste Edital.

**b)** A locação de *Call Center* para atendimento aos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipiáçu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara; conforme especificado no Anexo I deste Edital.

## 3. CREDENCIAMENTO E ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO E PROPOSTAS

**3.1** - No local, data e horário fixado no preâmbulo para a sessão de Credenciamento e cadastramento, cada interessado em participar da presente licitação deverá apresentar à Pregoeira o seguinte:

**a)** Documento de Credenciamento nos termos do Anexo V.

**b)** Declaração de Cumprimento dos Requisitos de Habilitação conforme modelo constante do Anexo VI, **SOB DE PENA DA NÃO PARTICIPAÇÃO NAS ETAPAS SEGUINTE DO PREGÃO.**

**c)** Envelope nº 1 – Proposta de Preço: lacrado, contendo a proposta de preços.

**d)** Envelope nº 2 – Documentos de Habilitação: lacrado, contendo a documentação exigida neste edital.

**3.2** - Os envelopes de Documentos de Habilitação e Proposta de Preços poderão ser enviados pelo correio ou entregues na sede do CIDES, no endereço e hora especificados no preâmbulo deste edital.

**3.3** - O credenciamento atribuirá poderes para formular lances de preços e praticar os demais atos pertinentes ao processo e efetuar-se-á mediante apresentação, na sessão de credenciamento e em separado, de um dos seguintes documentos:

**a)** Carta de Credenciamento conforme modelo do Anexo III, indicando seu representante credenciado nesta licitação, juntamente com a apresentação de Carteira de Identidade ou outro documento com foto legalmente aceito para fins de identificação civil;

**b)** Documento comprovando a situação de representante legal da empresa; ou

**c)** Documento comprovando a situação de sócio-gerente da empresa.

**3.3.1** - A ausência de credenciamento não constituirá motivo de inabilitação do proponente ou desclassificação de sua proposta; concorrendo, neste caso, apenas com o valor constante em sua proposta.

**3.3.2** - Na ausência do credenciamento, o proponente ficará sem representante na sessão pública de processamento do Pregão, não podendo fazer consignar em ata suas observações, dar lances, expressar intenção de recorrer, bem como praticar os demais atos de um mandatário.

**3.3.3** - A ausência de representante legal da licitante também acarretará a perda do direito de interposição de recurso com relação aos atos praticados durante a sessão em que não estiver presente o referido representante.

**3.3.4** - Cada representante só poderá representar uma única empresa credenciada.

**3.4** - **A apresentação, no momento do credenciamento, de quaisquer dos documentos exigidos e descritos no item 5.2 desobriga a licitante a apresentá-lo novamente no rol dos documentos destinados à habilitação (Envelope nº 2).**

**3.5** - Deverá ser apresentado, **NO MOMENTO NO CREDENCIAMENTO**, para exercício do direito de preferência de contratação com microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), de que trata o Título 12 desse edital, um dos seguintes documentos:

**a)** Certidão expedida pela Junta Comercial da Unidade da Federação da sede da licitante, comprovando a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, com data de emissão não superior a 30 (trinta) dias;

**b)** Prova de deferimento do pedido de opção pelo Simples Nacional;

**c)** Balanço de Resultado Econômico (Demonstração do Resultado do Exercício – DRE) **referente ao exercício de 2013**, autenticado na junta comercial da sede da licitante.

**3.5.1** - No caso de pessoa jurídica que iniciou suas atividades no exercício corrente, deverá apresentar o respectivo Balanço de Abertura, **registrado no órgão competente do Estado em que tiver sua sede** e Balancete apurado até o mês anterior à realização desse procedimento licitatório.

### 3.6 - Da entrega de Documentação e Propostas:

**3.6.1** - A proponente arcará com todos os custos relativos à elaboração de sua proposta. O CIDES não será responsável por nenhum desses custos, independentemente do desenvolvimento e do resultado do processo licitatório.

**3.6.2** - Os envelopes contendo a documentação de habilitação e a proposta de preços deverão ser entregues à Pregoeira e Equipe de Apoio, no local, na data e na hora fixados neste Edital, por meio de representante legal da empresa ou representante constituído, por meio de Carta de Credenciamento, nos termos do modelo constante do Anexo III.

**3.6.3** - É de inteira responsabilidade da empresa interessada, no caso de remessa da documentação por via postal, que os documentos estejam no destino até o limite da data e horário estabelecidos neste Edital, sob pena de desconsideração dos que forem entregues após este limite.

**3.6.4** - As licitantes deverão apresentar, até a data e horário previstos no preâmbulo deste Edital, **2 (dois)** envelopes devidamente lacrados, contendo, no **ENVELOPE Nº 01**, a sua **PROPOSTA DE PREÇOS** e, no **ENVELOPE Nº 02**, a **DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**, sendo que, ambos os envelopes deverão conter, na parte externa, os seguintes dizeres:

**ENVELOPE Nº 1 – PROPOSTA DE PREÇOS**  
**CONSÓRCIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO**  
**TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO PARANAÍBA - CIDES**  
**PROCESSO Nº 07/2014 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 02/2014**  
**EMPRESA PROPONENTE: .....**

**ENVELOPE Nº 2 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**  
**CONSÓRCIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO**  
**TRIÂNGULO MINEIRO E ALTO PARANAÍBA - CIDES**  
**PROCESSO Nº 07/2014 - PREGÃO PRESENCIAL Nº 02/2014**  
**EMPRESA PROPONENTE: .....**

**3.6.5** - Após o horário estabelecido neste Edital, nenhuma proposta ou documento será recebido.

**3.6.6** - No horário fixado no preâmbulo deste Edital, na sala de licitações do endereço acima mencionado, após a entrega dos envelopes e o credenciamento dos representantes, a Pregoeira e sua Equipe de Apoio darão início à abertura dos mesmos.

**3.6.7** - Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por Tabelião de Notas ou cópia acompanhada do original para autenticação pela Pregoeira ou por membro da Equipe de Apoio até 30 (trinta) minutos antes do início da sessão.

**3.6.8** - Os documentos retirados da internet terão sua autenticidade verificada junto aos respectivos sítios eletrônicos.

#### **4. PROPOSTA DE PREÇOS (ENVELOPE Nº 01)**

**4.1** - A PROPOSTA DE PREÇOS a ser entregue deverá atender as normas deste Edital, elaborada de acordo com o modelo do Anexo II do presente Edital e estar datilografada ou impressa por processo eletrônico, em papel timbrado da proponente licitante, redigida em linguagem clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, assinada pelo representante legal da empresa na última folha e rubricada nas demais, e conter o seguinte:

**a)** Razão social, número do CNPJ, inscrição estadual, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail) da empresa proponente;

**b)** Número do processo (**Processo nº 07/2014**) e do Pregão Presencial (**Pregão nº 02/2014**);

**c)** Preço em moeda corrente nacional, preço unitário em algarismo e preço total por extenso, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. No preço proposto deverão estar incluídos, além do lucro, todos os custos, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com o fornecimento do objeto da presente licitação, inclusive frete, quando o caso; não sendo permitido nenhum tipo de acréscimo ao preço proposto;

**d)** Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data de apresentação da mesma;

**e)** Prazo de entrega do objeto desta licitação de, no máximo, 5 (cinco) dias a contar do recebimento da ordem de fornecimento ou da requisição.

**4.2** - A Proposta de Preços deverá ser elaborada, preferencialmente, nos moldes do Anexo II deste edital.

**4.3** - Não serão consideradas as propostas que deixarem de atender, no todo ou em parte, quaisquer das disposições deste Edital, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis, bem como aquelas manifestamente inexequíveis, presumindo-se como tais, as que contiverem valores irrisórios ou acima do valor de referência.

**4.4** - Não serão aceitas propostas com ofertas não previstas neste Edital, nem preços ou vantagens baseados nas ofertas das demais proponentes.

**4.5** - O licitante não poderá apresentar mais de uma proposta.

**4.6** - Não será aceita proposta que contenha rasuras e/ou emendas.

**4.7** - Todas as tarefas e/ou fornecimentos descritos neste Edital não serão objeto de pagamento específico, devendo seus custos estar integralmente contidos nos valores ofertados pela proponente.

**4.8** - A simples apresentação da proposta implica na aceitação integral de todas as condições estabelecidas neste edital, obrigando-se a licitante ao cumprimento de todas as exigências nela contidas.

#### **5. DA HABILITAÇÃO (ENVELOPE Nº 02):**

**5.1** - Para habilitar-se, a proponente deverá apresentar no envelope nº 02 - **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, os documentos abaixo discriminados, em 01 (uma) via, em cópia autenticada por

Tabelião de Notas ou em cópias simples acompanhadas do original para autenticação pela Pregoeira ou Equipe de Apoio nos termos dispostos neste Edital, obrigando-se a proponente a fornecer ao CIDES os originais correspondentes em qualquer época que lhes forem solicitados.

**5.1.1** - Não serão aceitos protocolos, documentos em cópia não autenticada ou em cópia simples desacompanhada do original, e nem documentos com prazo de validade vencido, salvo nas hipóteses previstas na Lei Complementar nº 123/2006.

**5.1.2** - Os documentos, devidamente numerados, deverão ser entregues encadernados ou fixos em pasta própria, não devendo ser apresentados soltos. O descumprimento dessa exigência não será motivo de inabilitação do proponente, mas isso poderá atrasar e dificultar a análise dos documentos da sociedade.

**5.1.3** - Os licitantes deverão apresentar os documentos estritamente necessários, evitando-se duplicidade e a inclusão de documentos supérfluos ou dispensáveis.

**5.1.4** - Todos os documentos exigidos para habilitação deverão estar dentro do prazo de validade. Caso o órgão emissor não declare a validade do documento, esta será de 90 (noventa) dias contados a partir da data de emissão, exceto o comprovante de inscrição no CNPJ e Atestado(s) de Capacidade Técnica, que não estão sujeitos a prazo de validade.

**5.1.5** - Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante:

**a)** Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

**b)** Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;

**c)** Se a licitante for a matriz e a fornecedora for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente.

**5.1.6** - Se houver impossibilidade de apresentar qualquer documento por motivo de greve do órgão emissor, apresentar declaração em papel timbrado da empresa, assinado por seu representante legal, de que não está em débito com o referido órgão e que, finda a greve, compromete-se a apresentar o documento atualizado, para fins de direito, independentemente da fase em que se encontrar o processo licitatório, sujeitando-se, no caso de não apresentação, às penalidades legais.

**5.1.7** - Na análise dos documentos de habilitação, também serão observadas as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006 e no Título 12 deste edital.

**5.1.8** - Os licitantes deverão apresentar dentro do envelope de habilitação os documentos especificados no item 5.2, a seguir.

## **5.2 - Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**5.2.1** - Registro Comercial, no caso de empresa individual ou;

**5.2.2** - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor da Empresa, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores atuais ou;

**5.2.3** - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova de constituição da diretoria em exercício.

**5.2.4** - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **5.3 - Documentos relativos à REGULARIDADE FISCAL:**

**5.3.1** - Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF).

**5.3.2** - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Estado ou do Município, se houver, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividades e compatível com o objeto contratual.

**5.3.3** - Certidão Negativa, ou certidão positiva com efeitos de negativa, junto à Receita Federal do Brasil e à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, através da apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

**5.3.4** - Certidão Negativa, ou certidão positiva com efeitos de negativa, junto a Fazenda Estadual da sede da licitante.

**5.3.5** - Certidão Negativa, ou certidão positiva com efeitos de negativa, junto a Fazenda Municipal da sede da licitante.

**5.3.6** - Certidão de regularidade para com o Sistema de Seguridade Social (INSS).

**5.3.7** - Certidão de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

**5.3.8** - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

### **5.4 - Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**5.4.1** - Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil, ou, no caso de sociedade(s) civil(is)/simples, certidão negativa de distribuição de processos civis, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada de até 60 (sessenta) dias, contados de sua expedição, se outro prazo não constar do documento.

### **5.5 - Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**5.5.1** - A empresa interessada deverá comprovar que possui habilitação técnica para atuar nos itens do objeto ora licitados, mediante comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da licitação, através da apresentação dos seguintes documentos:

**5.5.1.1** - Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de *Call Center* receptivo, **no quantitativo mínimo de 500 (quinhentos)** atendimentos mensais gerenciados por meio de acordos de níveis de serviço, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios.

**5.5.1.1.1** - Será considerado, para comprovação do volume de atendimentos, o somatório de todos os documentos apresentados, desde que o período da prestação de serviços neles referidos seja comum e concomitante, de modo que se comprove a volumetria mínima informada acima.

**5.5.1.2** - Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência na locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública, para o atendimento **do quantitativo de, no mínimo, 20.000 (vinte mil) pontos de iluminação pública.**

**5.5.1.2.1** - Será considerado, para comprovação do quantitativo mínimo exigido, o somatório de todos os documentos apresentados, desde que o período da prestação de serviços neles referidos seja comum e concomitante, de modo que se comprove a volumetria mínima informada acima.

## **5.6 - Demais DECLARAÇÕES:**

**5.6.1** - Declaração de atendimento ao disposto inciso V do art. 27 da Lei Federal nº. 8.666/1993, conforme modelo constante do Anexo V deste edital.

**5.7** - Os documentos exigidos nos itens 5.2 a 5.6 deste Título poderão ser substituídos pelo Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CIDES, desde que apresentem validade até a data de análise dos documentos de habilitação.

## **6. PROCEDIMENTOS, JULGAMENTOS E RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

**6.1** - No dia, horário e local indicados no preâmbulo, será aberta a sessão de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame.

**6.2** - Após os respectivos credenciamentos, as licitantes entregarão à Pregoeira, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.

**6.2.1** - Iniciada a abertura do primeiro envelope de proposta, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

**6.2.2** - Abertos os envelopes que as contiverem, as propostas serão rubricadas por todos os representantes credenciados dos licitantes presentes ao ato, pela Pregoeira e pela Equipe de Apoio.

**6.3** - A análise das propostas pela Pregoeira visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) Cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
- b) Que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes.

**6.3.1** - Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

**6.4** - As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

- a) seleção da proposta de menor preço e das demais com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela;

b) não havendo pelo menos 3 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 3 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

**6.4.1** - A classificação se dará pela ordem crescente dos preços propostos, prevalecendo, no caso de empate, exclusivamente o critério adotado nos termos do § 2º, do Art. 45, da Lei 8.666/93.

**6.5** - Em seguida, a Pregoeira convidará individualmente os licitantes classificados, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor a proposta classificada de maior preço e os demais, em ordem decrescente de valor.

**6.6** - Os lances serão formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

**6.7** - O valor de redução mínimo entre os lances será de **R\$ 0,01 (um centavo)** paras os itens 1 e 2.

**6.8** - A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

**6.9** - No julgamento das propostas, a Pregoeira concederá o tratamento diferenciado à microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e conforme as disposições contidas no Título 12 deste edital.

**6.10** - Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, a Pregoeira examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

**6.11** - Sendo aceitável a oferta, será verificado o atendimento das condições habilitatórias do licitante que a tiver formulado, observadas as disposições da Lei Complementar nº 123/2006 e conforme as disposições contidas no Título 12 deste edital.

**6.12** - Constatado o atendimento pleno às exigências habilitatórias, será declarado pela Pregoeira o proponente vencedor, sendo-lhe adjudicado o item integrante do objeto deste Edital.

**6.13** - Não sendo aceitável o preço, à Pregoeira é facultado abrir negociações bilaterais com a empresa classificada em primeiro lugar objetivando uma proposta que se configure de interesse do CIDES.

**6.14** - Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, a Pregoeira examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto deste Edital.

**6.15** - A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pela Pregoeira, implica na sua exclusão da fase dos lances verbais, mantendo, entretanto, o preço da proposta escrita para efeito de ordenação das propostas ou do último valor dado como lance.

**6.16** - Em qualquer fase da licitação, poderá a Pregoeira promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, desde que tais providências não importem em apresentação de novos documentos, que deveriam estar inseridos nos invólucros nº 01 ou 02.

**6.17** - A Pregoeira, com o auxílio de sua Equipe de Apoio, terá autoridade bastante para proceder a correções simples de cálculos (soma, diminuição, multiplicação e divisão).

**6.17.1** - O preço total resultante da revisão, caso ocorra, processada na forma deste item, será considerado como o VALOR GLOBAL PROPOSTO PARA O ITEM, para efeito da presente Licitação.

**6.17.2** - Caso o proponente não aceite a correção dos erros e os mesmos comprometam a perfeita identificação do valo proposto, a sua proposta será desclassificada.

**6.18** - No caso de preços unitários discrepantes em sua grafia numérica e em seu extenso, será considerado como o correto o valor grafado por extenso, ressalvada a hipótese de a discrepância ter sido mero erro formal, comprovado pelo resultado da multiplicação do valor desse preço unitário pela respectiva quantidade.

**6.19** - Declarado o vencedor do certame, os licitantes poderão se manifestar, motivadamente, a intenção de recorrer na sessão pública do Pregão, sendo-lhes concedido o prazo de 3 (três) dias corridos para apresentação das razões de recurso.

**6.20** - As demais licitantes, já intimadas na sessão pública supracitada, terão o prazo de 3 (três) dias corridos para apresentarem as contrarrazões, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**6.21** - A manifestação na sessão pública e a motivação, no caso de recurso, são pressupostos de admissibilidade dos recursos.

**6.22** - As razões e contrarrazões do recurso deverão ser encaminhadas, por escrito (no endereço mencionado no preâmbulo deste Edital) ou pelo e-mail [licitacao.cides@gmail.com](mailto:licitacao.cides@gmail.com), à Pregoeira.

**6.23** - O início da contagem dos prazos, bem como seu término, dar-se-á sempre em dias úteis.

**6.24** - A falta de apresentação de razões, mencionadas no subitem 6.19, importará a decadência do direito de recurso, culminando com a adjudicação do objeto do certame à licitante vencedora.

**6.25** - O acolhimento do recurso importará a invalidação, apenas, dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**6.26** - A decisão proferida em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento, mediante publicação nos veículos oficiais de publicação do CIDES.

**6.27** - Não serão conhecidas as contrarrazões a recursos intempestivamente apresentadas.

**6.28** - Serão estritamente respeitados os ritos e os trâmites recursais estabelecidos na Lei Federal nº 8.666/1993 e legislação correlata em vigor.

## **7. ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E ASSINATURA**

**7.1** - Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação dos proponentes quanto à interposição de recurso, a Pregoeira opinará pela adjudicação do objeto licitado, o que posteriormente será submetido à autoridade competente.

**7.2** - A autoridade competente homologará o resultado da licitação, convocando o adjudicatário a assinar o Contrato dentro do prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias consecutivos, a contar da data em que o mesmo for convocado para fazê-lo junto ao CIDES.

**7.3** - O CIDES poderá, quando o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar situação regular ou se recusar injustificadamente a assinar o Contrato, retomar a Sessão Pública e convidar os demais proponentes classificados, seguindo a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, ou revogar a licitação independentemente da cominação do previsto no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93.

**7.4** - Decorrido o prazo do item 7.2, dentro do prazo de validade da proposta, e não comparecendo o proponente convocado para a assinatura do contrato, será ele havido como desistente, ficando sujeito às seguintes sanções, aplicáveis isolada ou conjuntamente:

**a)** Multa de 3% (três por cento) sobre o valor global de sua proposta;

**b)** Impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 5 (cinco) anos.

**7.4.1.** A multa de que trata o item 7.4 deverá ser recolhida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da intimação da decisão administrativa que a tenha aplicado, garantida a defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, em conta bancária a ser informada pelo CIDES posteriormente.

## **8. CONTRATO E PRAZO**

**8.1** - O Contrato regular-se-á, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1.993, observadas suas alterações posteriores, pelas disposições deste Edital e pelos preceitos do direito público.

**8.2** - O Contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pelo CIDES a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observada a legislação pertinente.

**8.3** - Farão parte integrante do Contrato as condições previstas neste Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**8.4** - O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos casos e condições definidas no art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93.

**8.5** - A contratação do objeto desta licitação será pelo regime de empreitada por preço global.

### **8.6 - Do Reajustamento de Preços, Atualização Financeira e Encargos:**

**8.6.1** - Conceder-se-á reajuste de preços após o decurso de prazo de um ano, contado do 1º dia (inclusive) do mês subsequente ao da data da apresentação da proposta.

**8.6.2** - O índice de reajustamento será aquele apurado pela Fundação Getúlio Vargas, através do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM apurado no período.

**8.6.3** - Os preços contratuais não serão reajustáveis no caso de atrasos injustificados por parte da empresa contratada, que impactem no prazo contratual dos serviços.

**8.6.4** - As condições de reajustamento de preços estipuladas anteriormente poderão vir a ser alteradas, caso ocorra a superveniência de normas federais ou estaduais que disponham de forma diferente sobre a matéria ou ainda no caso de extinção do índice utilizado como parâmetro, conforme item 8.6.2.

**8.6.5** - Ocorrendo fatores que impliquem em desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, considerando as bases pactuadas, poderá o contratado requerer revisão dos valores face ao art. 65, inciso II, letra “d” da Lei Federal nº 8.666/93. O equilíbrio econômico-financeiro só será admitido na hipótese de alteração de preços dos serviços, devidamente comprovada e espelhada a variação, que deve ser apresentada para avaliação do Consórcio/Município.

## **9. OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES**

### **9.1 - Obrigações da Contratada:**

**9.1.1** - Incumbe à licitante vencedora **DA LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO, FISCALIZAÇÃO, DESPACHO E RECEPÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA**, as seguintes especificações mínimas, além das especificações constantes do Anexo I deste Edital:

- a)** Entregar os produtos instalados e em perfeito funcionamento, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações do requisitante, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Fornecimento.
- b)** Substituir o bem que estiver danificado, quando da entrega dos mesmos ou quando for utilizado e o CIDES identificar defeitos de fabricação.
- c)** O software deve trabalhar com geocodificação reversa para manter a base cartográfica atualizada e dispensar os técnicos de campo da necessidade de digitar endereços. Endereços ingressados manualmente frequentemente apresentam anomalias que tornam difícil para as Prefeituras Municipais realizar estudos para o melhoramento do parque de iluminação pública e redução da conta de iluminação, além de poderem gerar problemas ao reportar a atualização do parque de iluminação para a concessionária. **OBS:** Geocodificação reversa é o processo de obter o endereço associado a um par de coordenadas geográficas;
- d)** O sistema deve permitir a atualização da base cadastral de iluminação através de dispositivos móveis e, também, computadores. Os usuários devem ser capazes de adicionar, remover e editar pontos de iluminação;
- e)** O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CIDES/Prefeituras Municipais ao formulário de inclusão e edição de ponto de iluminação preenchido pelos técnicos em campo. Dessa forma, o CIDES pode solicitar a coleta de métricas de qualidade como, por exemplo, luz acesa 24 (vinte e quatro) horas, lente suja, dentre outras. Pode, também, coletar outras métricas de seu interesse;
- f)** O sistema deve permitir a visualização individual dos pontos de iluminação pública. Deve, também, permitir a exportação de todo o conjunto de pontos para um formato amigável para análise, incluindo as fotos e o consumo associados a cada ponto. Esse requerimento habilita o CIDES/Prefeituras Municipais a conduzir estudos de consumo, de padronização do parque, dentre outros;

g) O sistema deve apresentar, em um mapa, todos os pontos de iluminação pública e as fotos associadas aos mesmos. A camada inferior do mapa deve ser preenchida com fotos obtidas via satélite e, também, com o desenho dos logradouros e seus nomes;

h) O sistema deve permitir o envio de um conjunto de pontos de iluminação pública selecionados pelo CIDES/Prefeituras Municipais para um dispositivo móvel para que um técnico em campo possa visitá-los e confirmar se estão bem cadastrados. Se for necessário realizar ajustes, o técnico deve poder fazê-los a partir do próprio dispositivo móvel e, a seguir, reenviar as informações para que o sistema atualize, automaticamente, a base cadastral;

i) Os pontos de iluminação pública enviados para dispositivos móveis devem ser desenhados sobre um mapa que mostre os logradouros do município. Dessa forma, o técnico e/ou auditor pode orientar-se em campo;

j) O sistema deve informar o número de pontos de iluminação por rua e, adicionalmente, informar o consumo (em kWh) por rua, permitindo que o CIDES/Prefeituras Municipais localize os logradouros com maior consumo por ponto e busque alternativas para a redução do consumo;

k) O sistema deve obrigar a coleta da data/hora de início do serviço e do fim do serviço de forma a permitir que o CIDES/Prefeituras Municipais realize suas próprias análises de produtividade. É exigido que a data/hora de início e término do serviço sejam obtidas através dos satélites GPS, e não a partir do relógio interno dos aparelhos utilizados em campo. O objetivo é evitar transtornos decorrentes de manipulação e/ou desconfiguração espontânea do relógio dos aparelhos;

l) Para cada serviço realizado, o sistema deve obrigar a coleta de uma foto de como o ponto de iluminação estava antes do serviço e como ficou após o serviço para que o CIDES/Prefeituras Municipais e, eventualmente, a concessionária tenham uma evidência de que o serviço foi realizado. O sistema deve disponibilizar um relatório que permita ao usuário acessar tais fotos;

m) O sistema deve permitir a exportação completa da base de serviços realizados, de forma oferecer ao contratante condições de realizar avaliações sobre as atividades conduzidas no parque de iluminação. A exportação deve listar todos os serviços realizados. Para cada serviço, é importante listar: local onde o serviço foi realizado, coordenadas geográficas do local onde o serviço foi realizado, tipo de serviço realizado, técnico responsável, prazo, data/hora de início do serviço, data/hora do término do serviço, material retirado, material aplicado e dados do requisitante;

n) O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CIDES/Prefeituras Municipais ao formulário de criação e edição de serviço preenchido pelos técnicos em campo. Assim, o CIDES/Prefeituras Municipais pode adicionar campos que contribuam para um melhor acompanhamento e avaliação dos serviços.

**o) A empresa vencedora deverá disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários do CIDES, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para o CIDES.**

o.1) O treinamento acontecerá na sede do CIDES, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio do CIDES;

o.2) Durante toda a vigência do contrato, a empresa vencedora se compromete a disponibilizar atendimento remoto, via telefone e via e-mail para atendimento das demandas do CIDES;

o.3) Após o período determinado para treinamento, poderá ser solicitada ainda visita *in loco* à sede do CIDES dos técnicos da empresa contratada, mediante solicitação formal prévia realizada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo tal solicitação ser atendida no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas e sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

p) Todas as atualizações do software deverão ser disponibilizadas sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

**9.1.2 - Incumbe à licitante vencedora SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE CALL CENTER, as seguintes especificações mínimas, além das especificações constantes do Anexo I deste Edital:**

a) Implantar, manter e operar um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a sábado, incluindo feriados, com o **fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.**

b) Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. A gestão do andamento das chamadas e o registro das mesmas deverão ser realizados através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes.

c) A empresa vencedora da locação de Call Center deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

c.1) Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

c.2) Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

c.3) Acesso em toda área dos municípios contratantes;

c.4) Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios.

c.5) É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

d) Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

d.1) Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

d.2) O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

d.3) O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

d.4) Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

d.5) O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

e) O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela empresa vencedora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

f) A empresa vencedora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

g) As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

h) Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:

h.1) Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CA = Chamada atendida; e  
CR = Chamada recebida.

h.2) Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CA<sub>ab</sub> > 30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e  
CA = Chamada atendida.

h.3) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CO = Chamada ocupada; e  
CO<sub>f</sub> = Chamada oferecida.

i) A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

i.1) O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

i.2) O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

i.3) Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados no item acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

i.4) Na ocorrência de dia atípico, conforme subalínea "i.5" abaixo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

i.5) Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

i.6) Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

i.7) Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

**j)** A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

j.1) Índice de Nível de Serviço (INS)  $\geq$  85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

j.2) Índice de Abandono (IAb)  $\leq$  4% (menor ou igual a quatro por cento); e

j.3) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)  $\leq$  4% (menor ou igual a quatro por cento).

**k)** Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

k.1) Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

k.2) Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes da subalínea "k.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.

**l) Local de entrega:** em relação ao item 1, de acordo com as orientações do CIDES conforme Ordem de Fornecimento emitida.

**m) Prazo para entrega:** para os itens 1 e 2 devem ser observados os prazos estabelecidos em edital, mediante emissão de Ordem de Fornecimento e/ou Ordem de Serviço, conforme o caso.

**\*Todos os custos decorrentes da entrega do objeto desta licitação são de responsabilidade da empresa contratada.**

**9.1.3** - Os municípios que compõem o CIDES e participantes desta licitação são os seguintes: Araporã; Cachoeira Dourada; Campina Verde; Canápolis; Capinópolis; Cascalho Rico; Centralina; Douradoquara; Estrela do Sul; Grupiara; Gurinhatã; Indianópolis; Ipiacu; Iraí de Minas; Ituiutaba; Monte Alegre de Minas; Monte Carmelo; Prata; Romaria; Santa Vitória e Tupaciguara.

**9.1.4** - Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais.

**9.1.5** - Arcar com todas as despesas que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela empresa contratada, tais como: tributos; taxas; obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas; fretes; deslocamentos; hospedagens; alimentação etc..

**9.1.6** - Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com o CIDES/Prefeituras Municipais, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como de seus profissionais.

**9.1.7** - Fornecer todo pessoal, equipamento e material necessários para as intervenções a serem realizadas, em observâncias às regulamentações atinentes aos serviços.

**9.1.8** - Responsabilizar-se pela perfeita entrega dos objetos e execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

**9.1.9** - Assumir, automaticamente, ao firmar o contrato, a responsabilidade exclusiva por danos causados ao CIDES, aos Municípios que o compõem ou a terceiros, inclusive por acidentes com ou sem mortes, em consequência de falhas na execução dos serviços e obras contratadas, decorrentes de culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.

**9.1.10** - Dispor de todo e qualquer material, peça, equipamento e recursos humanos necessários à consecução do objeto.

**9.1.11** - Resguardar o CIDES/Municípios contra perdas e danos de qualquer natureza provenientes da entrega dos objetos e dos serviços executados por força de contrato.

**9.1.12** - Responsabilizar-se pela qualidade dos materiais e dos serviços executados.

**9.1.13** - Manter contato direto com as Prefeituras Municipais consorciadas, fornecendo quaisquer informações solicitadas.

**9.1.14** - Responsabilizar-se pelos materiais a serem empregados e todos os custos de sua aquisição, transporte, armazenamento e utilização, bem como a contratação da mão de obra necessária à prestação de todos os serviços. Os materiais deverão obedecer às especificações contidas nas normas técnicas do setor, podendo o CIDES/Prefeituras Municipais realizar vistoria antes da utilização dos mesmos no emprego dos serviços a serem desenvolvidos.

**9.1.15** - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **9.2 - São obrigações do CIDES:**

**9.2.1** - Indicar formalmente representante para atuar como interlocutor junto à empresa contratada.

**9.2.2** - Nomear representante para fiscalização do contrato.

**9.2.3** - Efetuar os pagamentos nas formas e condições aprezadas.

**9.2.4** - Fornecer os documentos e informações necessárias aos desenvolvimentos dos serviços e/ou fornecimento dos produtos.

**9.2.5** - Garantir a contrata a fidelidade das informações e acesso a documentação técnica para que os serviços se desenvolvam sem percalços.

## **10. DA FORMA DE PAGAMENTO**

**10.1** - Os pagamentos, que serão realizados sob responsabilidade do CIDES, se darão em até **30 (trinta) dias** após a emissão da Nota Fiscal, mediante ordem bancária na conta corrente indicada pela contratada ou outro método de pagamento acordado formalmente entre as partes.

**10.2** - O Setor competente do CIDES terá o prazo de **10 (dez) dias**, contados a partir da data de recebimento de qualquer fatura, para se pronunciar sobre o seu aceite ou verificação de irregularidades, sem prejuízo de apuração posterior de irregularidades identificadas em processo administrativo.

**10.3** - Se a fatura for recusada por incorreção material ou financeira, o pagamento só será efetuado após as devidas correções, dispondo o Contratante do prazo estabelecido anteriormente para se pronunciar sobre o aceite da fatura corrigida.

**10.4** - O CIDES pagará à Contratada, pelos serviços contratados e executados, os preços integrantes da proposta adjudicada, ressalvada a incidência de revisão ou reajustamento e ou de penalidades aplicadas em definitivo, conforme disposição legal. Fica expressamente estabelecido que nos preços propostos estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para a execução dos serviços, de acordo com as condições previstas nas Especificações e nas Normas indicadas neste Edital e demais documentos da licitação, constituindo assim sua única remuneração pelos trabalhos contratados e executados.

**10.5** - Dos valores apresentados serão deduzidas as retenções legais sob responsabilidade do contratante.

**10.6** - O pagamento das faturas seguirá a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, e só será efetuado mediante comprovação de regularidade das obrigações fiscais, trabalhistas e em especial junto ao INSS, relativamente à competência imediatamente anterior àquela a que se refere a remuneração auferida.

**10.7** - Na eventualidade da aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas nos valores a serem recebidos pela empresa ou, inexistindo estes, através dos meios cabíveis e aplicáveis.

**10.8** - As despesas referentes às execuções dos serviços, objeto da presente licitação, serão empenhadas na seguinte dotação orçamentária: 10 10 04 122 1001 1.0001 33 90 39 99.

## **11. DAS PENALIDADES**

**11.1** - Recusando-se a vencedora a contratação sem motivo justificado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se á multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, sem prejuízo da aplicação da sanção administrativa de suspensão temporária do direito de licitar pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

**11.2** - Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no contrato, erros ou atrasos no cumprimento do contrato e quaisquer outras irregularidades, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

**11.2.1** - Advertência;

**11.2.2** - 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 10<sup>º</sup> (décimo) dia de atraso, da entrega do produto ou de descumprimento de qualquer cláusula constante deste instrumento, sobre o valor da parcela, por ocorrência;

**11.2.3** - 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo do valor do contrato, no caso de atraso superior a 10 (dez) dias, com a consequente rescisão contratual, quando for o caso;

**11.2.4** - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos:

- a) Inobservância do nível de qualidade dos fornecimentos/prestação dos serviços;
- b) Transferência total ou parcial do contrato a terceiros;
- c) Subcontratação no todo ou em parte do objeto sem prévia autorização formal do CIDES;
- d) Descumprimento de cláusula contratual.

**11.3** - A licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**11.4** - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que o contratante promova sua reabilitação.

**11.5** - O valor das multas aplicadas deverá ser pago por meio de guia própria ao CIDES, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da sua aplicação ou poderá ser descontado dos pagamentos das faturas devidas, quando for o caso.

**11.6** - O CIDES poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a Legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) Por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) Pedido de concordata, falência ou dissolução da Contratada;
- c) Em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e exposto aviso e concordância do CIDES;
- d) Por comprovada deficiência no atendimento do objeto deste contrato.

**11.7** - O CIDES poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**11.8** - As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado ao licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

**11.9** - A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração.

## **12. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

**12.1** - A licitante comprovadamente enquadrada como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) nos termos da Lei Complementar nº. 123/2006 e suas alterações posteriores terá o tratamento diferenciado e favorecido previsto nos itens deste item.

**12.2** - Os documentos referidos no item anterior deverão ser apresentados no original, ou cópia autenticada por cartório competente ou ainda cópia não autenticada juntamente com os respectivos originais para a devida autenticação por membro da Equipe de Apoio.

**12.3** - A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte terá, nesta licitação, os seguintes tratamentos diferenciados e favorecidos:

- a) Preferência de contratação por critério de desempate diferenciado; e
- b) Prazo diferenciado para apresentação dos documentos de regularidade fiscal.

**12.4** - No critério de desempate diferenciado, as licitantes enquadradas como microempresas ou empresas de pequeno porte que apresentarem seus últimos lances iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor lance apresentado por licitante não enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte terão suas propostas consideradas empatadas com a referida melhor proposta.

**12.5** - Havendo o empate nos termos do item anterior será assegurada às microempresas ou empresas de pequeno porte, cujas propostas foram consideradas empatadas, preferência na contratação nos seguintes termos:

- a) A licitante, dentre as microempresas ou empresas de pequeno porte empatadas na forma do item 12.4, que apresentou o menor lance poderá formular, dentro de 5 (cinco) minutos, novo lance em valor inferior ao menor lance apresentado pela licitante não enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte.
- b) Havendo empate em valores iguais entre as microempresas ou empresas de pequeno porte empatadas na forma do item 12.4, será feito sorteio entre elas para escolher a que terá direito de apresentar novo lance nos mesmos termos da alínea anterior.
- c) Caso a licitante escolhida na forma das alíneas “a” ou “b” deste item não formule novo lance, serão convocadas as licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte empatadas na forma do item 12.4 remanescentes, na mesma ordem classificatória disposta neste item, para apresentarem novo lance.

**12.6** - Caso nenhuma das licitantes referidas no item anterior formule novo lance nos termos da alínea “a” do item 12.5, o objeto desta licitação será adjudicado à licitante não enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte que formulou o menor lance.

**12.7** - O prazo de 5 (cinco) minutos referido na alínea “a” do item 12.5 será marcado por relógio da Pregoeira e a contagem iniciará a partir da abertura do prazo que será declarada em viva voz pela Pregoeira ao licitante.

**12.8** - No prazo diferenciado para apresentação dos documentos de regularidade fiscal, a licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar esses documentos com algum tipo de restrição terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de declaração do vencedor deste processo, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**12.9** - O prazo referido no item anterior poderá, a critério do CIDES, ser prorrogado por igual período.

**12.10** - Durante o decurso dos prazos referidos nos itens 12.8 e 12.9, a licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar os documentos de regularidade fiscal com algum tipo de restrição será considerada HABILITADA e permanecerá no processo, observando o disposto nos itens 12.11 e 12.12.

**12.11** - A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar no Envelope nº. 2 todos documentos de regularidade fiscal exigidos no edital, mesmo se houver algum tipo de restrição, sob pena de ser considerada INABILITADA.

**12.12** - Findo os prazos referidos nos itens 12.8 e 12.9, a licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte que não apresentar os documentos de regularidade fiscal exigidos neste edital já sem qualquer restrição será considerada INABILITADA e perderá o direito de contratar com o CIDES o objeto desta licitação.

**12.13** - Na ocorrência do disposto no item anterior, o CIDES poderá:

a) Convocar as licitantes remanescentes na ordem de classificação e observando o disposto nos itens 12.4 e 12.5 deste Edital; ou

b) Revogar o presente processo licitatório.

### 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

**13.1** - A proponente que vier a causar impedimento ao normal e legal andamento da presente licitação, além das sanções legais previstas, será responsabilizada civilmente pelos danos e prejuízos causados ao CIDES em função da não conclusão do processo licitatório bem como do objeto pretendido.

**13.2** - A participação neste Pregão importa à empresa proponente na irrestrita aceitação das condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, bem como às estabelecidas nas “CONDIÇÕES DE CONTRATO” e na “MINUTA DO TERMO DE CONTRATO”, que fazem parte integrante deste Edital, como se nele estivessem integralmente reproduzidos.

**13.3** - Os proponentes poderão, em caso de dúvida, quer seja de caráter técnico ou legal, na interpretação deste Edital, formular pedidos de informações complementares por escrito, até 2 (dois) dias antes da data prevista para a entrega da documentação e das propostas fixadas neste Edital. Os pedidos deverão ser encaminhados para o setor de licitações do CIDES, no endereço constante do preâmbulo, no horário de 8h30 às 11h e das 13h30 às 17h, podendo, também, a consulta ser feita via email ([licitacao.cides@gmail.com](mailto:licitacao.cides@gmail.com)).

**13.4** - A Pregoeira e Equipe de Apoio responderá a todos os pedidos, e enviará as respostas por meio eletrônico (e-mail), a todas as empresas que tiverem adquirido este Edital, até 1 (um) dia útil antes da data fixada para recebimento da documentação e proposta.

**13.5** - No interesse da Administração, sem que caiba às participantes qualquer recurso ou indenização, poderá a licitação ter adiada sua abertura ou ser alterado o Edital, o que implicará na fixação de novo prazo para a realização da licitação, quando tal alteração influenciar na formulação das propostas.

**13.6** - O CIDES se reserva ainda, o direito de revogar ou anular esta licitação, parcial ou totalmente, bem como rejeitar qualquer proposta ou todas elas, desde que as mesmas não atendam às condições estabelecidas neste Edital, sem que caiba às proponentes o direito de qualquer reclamação ou indenização.

**13.7** - Serão consideradas desclassificadas as propostas que forem incompatíveis com os requisitos e condições fixadas neste Edital.

**13.8** - Nenhuma indenização será devida aos proponentes por apresentarem documentação e/ ou elaborarem proposta relativa ao presente procedimento.

**13.9** - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**13.10** - É vedada a participação neste procedimento licitatório:

**a)** De interessados que se encontrarem em processo de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou recuperação judicial e extrajudicial;

**b)** De interessados que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública.

**13.11** - Até 2 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

**13.12** - Os casos omissos relativos à aplicabilidade do presente Edital serão sanados pela Pregoeira e Equipe de Apoio, obedecida à legislação vigente.

**13.13** - Para dirimir quaisquer questões decorrentes do procedimento licitatório, elegem as partes o Foro da cidade de Uberlândia-MG, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**13.14** - O resultado desta licitação será lavrado em Ata, a qual será assinada pela Pregoeira, Equipe de Apoio e representantes credenciados dos proponentes.

**13.15** - Recomendam-se aos proponentes que estejam no local marcado, com antecedência de 30 (trinta) minutos do horário previsto.

**13.16** - Fazem parte deste Edital os seguintes anexos:

**ANEXO I** - TERMO DE REFERÊNCIA;

**ANEXO II** - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

**ANEXO III** - MODELO DE CREDENCIAMENTO;

**ANEXO IV** - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO PLENO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO;

**ANEXO V** - DECLARAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO V DO ART. 27 DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993;

**ANEXO VI-A** - MINUTA CONTRATUAL – SOFTWARE DE GESTÃO.

**ANEXO VI-B** - MINUTA CONTRATUAL – CALL CENTER.

Uberlândia-MG, 10 de dezembro de 2014.

**ERONDINA IPÓLITO DE SOUSA FERNANDES**  
Pregoeira

**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1) DO OBJETO:**

**1.1) Constitui objeto do presente instrumento:**

**a)** A locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipiáçu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara.

**b)** A locação de *Call Center* para atendimento aos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipiáçu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara.

**2) DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:**

**2.1)** Incumbe à licitante vencedora **DA LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO, FISCALIZAÇÃO, DESPACHO E RECEPÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA**, as seguintes especificações mínimas:

**a)** Entregar os produtos instalados e em perfeito funcionamento, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações do requisitante, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Fornecimento.

**b)** Substituir o bem que estiver danificado, quando da entrega dos mesmos ou quando for utilizado e o CIDES identificar defeitos de fabricação.

**c)** O software deve trabalhar com geocodificação reversa para manter a base cartográfica atualizada e dispensar os técnicos de campo da necessidade de digitar endereços. Endereços ingressados manualmente frequentemente apresentam anomalias que tornam difícil para as Prefeituras Municipais realizar estudos para o melhoramento do parque de iluminação pública e redução da conta de iluminação, além de poderem gerar problemas ao reportar a atualização do parque de iluminação para a concessionária. **OBS:** Geocodificação reversa é o processo de obter o endereço associado a um par de coordenadas geográficas;

**d)** O sistema deve permitir a atualização da base cadastral de iluminação através de dispositivos móveis e, também, computadores. Os usuários devem ser capazes de adicionar, remover e editar pontos de iluminação;

**e)** O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CIDES/Prefeituras Municipais ao formulário de inclusão e edição de ponto de iluminação preenchido pelos técnicos em campo. Dessa forma, o CIDES pode solicitar a coleta de métricas de qualidade como, por exemplo, luz acesa 24 (vinte e quatro) horas, lente suja, dentre outras. Pode, também, coletar outras métricas de seu interesse;

**f)** O sistema deve permitir a visualização individual dos pontos de iluminação pública. Deve, também, permitir a exportação de todo o conjunto de pontos para um formato amigável para

análise, incluindo as fotos e o consumo associados a cada ponto. Esse requerimento habilita o CIDES/Prefeituras Municipais a conduzir estudos de consumo, de padronização do parque, dentre outros;

**g)** O sistema deve apresentar, em um mapa, todos os pontos de iluminação pública e as fotos associadas aos mesmos. A camada inferior do mapa deve ser preenchida com fotos obtidas via satélite e, também, com o desenho dos logradouros e seus nomes;

**h)** O sistema deve permitir o envio de um conjunto de pontos de iluminação pública selecionados pelo CIDES/Prefeituras Municipais para um dispositivo móvel para que um técnico em campo possa visitá-los e confirmar se estão bem cadastrados. Se for necessário realizar ajustes, o técnico deve poder fazê-los a partir do próprio dispositivo móvel e, a seguir, reenviar as informações para que o sistema atualize, automaticamente, a base cadastral;

**i)** Os pontos de iluminação pública enviados para dispositivos móveis devem ser desenhados sobre um mapa que mostre os logradouros do município. Dessa forma, o técnico e/ou auditor pode orientar-se em campo;

**j)** O sistema deve informar o número de pontos de iluminação por rua e, adicionalmente, informar o consumo (em kWh) por rua, permitindo que o CIDES/Prefeituras Municipais localize os logradouros com maior consumo por ponto e busque alternativas para a redução do consumo;

**k)** O sistema deve obrigar a coleta da data/hora de início do serviço e do fim do serviço de forma a permitir que o CIDES/Prefeituras Municipais realize suas próprias análises de produtividade. É exigido que a data/hora de início e término do serviço sejam obtidas através dos satélites GPS, e não a partir do relógio interno dos aparelhos utilizados em campo. O objetivo é evitar transtornos decorrentes de manipulação e/ou desconfiguração espontânea do relógio dos aparelhos;

**l)** Para cada serviço realizado, o sistema deve obrigar a coleta de uma foto de como o ponto de iluminação estava antes do serviço e como ficou após o serviço para que o CIDES/Prefeituras Municipais e, eventualmente, a concessionária tenham uma evidência de que o serviço foi realizado. O sistema deve disponibilizar um relatório que permita ao usuário acessar tais fotos;

**m)** O sistema deve permitir a exportação completa da base de serviços realizados, de forma oferecer ao contratante condições de realizar avaliações sobre as atividades conduzidas no parque de iluminação. A exportação deve listar todos os serviços realizados. Para cada serviço, é importante listar: local onde o serviço foi realizado, coordenadas geográficas do local onde o serviço foi realizado, tipo de serviço realizado, técnico responsável, prazo, data/hora de início do serviço, data/hora do término do serviço, material retirado, material aplicado e dados do requisitante;

**n)** O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CIDES/Prefeituras Municipais ao formulário de criação e edição de serviço preenchido pelos técnicos em campo. Assim, o CIDES/Prefeituras Municipais pode adicionar campos que contribuam para um melhor acompanhamento e avaliação dos serviços.

**o) A empresa vencedora deverá disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários do CIDES, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para o CIDES.**

o.1) O treinamento acontecerá na sede do CIDES, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio do CIDES;

o.2) Durante toda a vigência do contrato, a empresa vencedora se compromete a disponibilizar atendimento remoto, via telefone e via e-mail para atendimento das demandas do CIDES;

o.3) Após o período determinado para treinamento, poderá ser solicitada ainda visita *in loco* à sede do CIDES dos técnicos da empresa contratada, mediante solicitação formal prévia realizada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo tal solicitação ser atendida no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas e sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

p) Todas as atualizações do software deverão ser disponibilizadas sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

**2.2) Incumbe à licitante vencedora SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE CALL CENTER, as seguintes especificações mínimas:**

a) Implantar, manter e operar um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a sábado, incluindo feriados, com o **fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.**

b) Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. A gestão do andamento das chamadas e o registro das mesmas deverão ser realizados através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes.

c) A empresa vencedora da locação de Call Center deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

c.1) Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

c.2) Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

c.3) Acesso em toda área dos municípios contratantes;

c.4) Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios.

c.5) É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

d) Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

d.1) Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

d.2) O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

d.3) O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

d.4) Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

d.5) O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

e) O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela empresa vencedora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

f) A empresa vencedora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

g) As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

h) Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:

h.1) Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CA = Chamada atendida; e  
CR = Chamada recebida.

h.2) Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CAb > 30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e  
CA = Chamada atendida.

h.3) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CO = Chamada ocupada; e  
COF = Chamada oferecida.

i) A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

i.1) O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

i.2) O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

i.3) Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados noite acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

i.4) Na ocorrência de dia atípico, conforme subalínea "i.5" abaixo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

i.5) Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da

semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

i.6) Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

i.7) Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

j) A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

j.1) Índice de Nível de Serviço (INS)  $\geq 85\%$  (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

j.2) Índice de Abandono (IAb)  $\leq 4\%$  (menor ou igual a quatro por cento); e

j.3) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)  $\leq 4\%$  (menor ou igual a quatro por cento).

k) Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

k.1) Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

k.2) Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes da subalínea "k.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.

### 3) DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA:

3.1) **Local de entrega:** em relação ao item 1, de acordo com as orientações do CIDES conforme Ordem de Fornecimento emitida.

3.2) **Prazo para entrega:** para os itens 1 e 2 devem ser observados os prazos estabelecidos em edital, mediante emissão de Ordem de Fornecimento e/ou Ordem de Serviço, conforme o caso.

**\*Todos os custos decorrentes da entrega dos produtos são de responsabilidade da empresa contratada.**

### 4) DOS MUNICÍPIOS:

4.1) Os municípios que compõem o CIDES e participantes desta licitação são os seguintes: Araporã; Cachoeira Dourada; Campina Verde; Canápolis; Capinópolis; Cascalho Rico; Centralina; Douradoquara; Estrela do Sul; Grupiara; Gurinhatã; Indianópolis; Ipiacu; Iraí de Minas; Ituiutaba; Monte Alegre de Minas; Monte Carmelo; Prata; Romaria; Santa Vitória e Tupaciguara.

## **5) DAS DEMAIS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:**

- 5.1)** Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais.
- 5.2)** Arcar com todas as despesas que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela empresa contratada, tais como: tributos; taxas; obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas; fretes; deslocamentos; hospedagens; alimentação etc..
- 5.3)** Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com o CIDES/Prefeituras Municipais, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como de seus profissionais.
- 5.4)** Fornecer todo pessoal, equipamento e material necessários para as intervenções a serem realizadas, em observância às regulamentações atinentes aos serviços.
- 5.5)** Responsabilizar-se pela perfeita entrega dos objetos e execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.
- 5.6)** Assumir, automaticamente, ao firmar o contrato, a responsabilidade exclusiva por danos causados ao CIDES, aos Municípios que o compõem ou a terceiros, inclusive por acidentes com ou sem mortes, em consequência de falhas na execução dos serviços e obras contratadas, decorrentes de culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.
- 5.7)** Dispor de todo e qualquer material, peça ou equipamento necessário à consecução do objeto.
- 5.8)** Resguardar o CIDES/Municípios contra perdas e danos de qualquer natureza provenientes da entrega dos objetos e dos serviços executados por força de contrato.
- 5.9)** Responsabilizar-se pela qualidade dos materiais e dos serviços executados.
- 5.10)** Manter contato direto com as Prefeituras Municipais consorciadas, fornecendo quaisquer informações solicitadas.
- 5.11)** Responsabilizar-se pelos materiais a serem empregados e todos os custos de sua aquisição, transporte, armazenamento e utilização, bem como a contratação da mão de obra necessária à prestação de todos os serviços. Os materiais deverão obedecer às especificações contidas nas normas técnicas do setor, podendo o CIDES/Prefeituras Municipais realizar vistoria antes da utilização dos mesmos no emprego dos serviços a serem desenvolvidos.
- 5.12)** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **6) DAS OBRIGAÇÕES DO CIDES:**

- 6.1)** Indicar formalmente, representante para atuar como interlocutor junto à empresa contratada.
- 6.2)** Nomear representante para fiscalização do contrato.
- 6.3)** Efetuar os pagamentos nas formas e condições aprezadas.
- 6.4)** Fornecer os documentos e informações necessárias aos desenvolvimentos dos serviços e/ou fornecimento dos produtos.

**6.5)** Garantir a contrata a fidelidade das informações e acesso a documentação técnica para que os serviços se desenvolvam sem percalços.

**7) DA DISTRIBUIÇÃO DOS PONTOS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NOS MUNICÍPIOS DO CIDES PARTICIPANTES DA LICITAÇÃO:**

**7.1)** O total de pontos de IP dos Municípios consorciados ao CIDES participantes desta licitação somam um total de 50.234 (cinquenta mil duzentos e trinta e quatro), conforme segue quadro detalhado abaixo, tendo tais números como base os dados enviados pela CEMIG Distribuição S/A relativos ao mês de agosto/2014:

<b>MUNICÍPIO</b>	<b>QUANTIDADE DE PONTOS IP</b>
Araporã	1.130
Cachoeira Dourada	382
Campina Verde	2.966
Canápolis	1.354
Capinópolis	1.872
Cascalho Rico	383
Centralina	1.425
Douradoquara	317
Estrela do Sul	1.060
Grupiara	357
Gurinhatã	597
Indianópolis	695
Ipiaçu	666
Iraí de Minas	975
Ituiutaba	15.689
Monte Alegre de Minas	2.269
Monte Carmelo	6.798
Prata	3.409
Romaria	470
Santa Vitória	3.224
Tupaciguara	4.196

**ANEXO II  
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**PROPOSTA DE PREÇOS**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, apresenta e submete à apreciação dessa Pregoeira, sua proposta de preços relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que venham a ser verificadas na sua preparação.

**OBJETO:** Constitui objeto do presente instrumento:

**a)** A locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos Municípios que compõem o CIDES conforme especificado no Anexo I deste Edital.

**b)** A locação de Call Center atendimento aos Municípios que compõem o CIDES conforme especificado no Anexo I deste Edital.

ITEM	UNID	QUANT.	ESPECIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Pontos de IP	50.234	Locação de Software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção dos sistemas de Iluminação Pública dos Municípios que compõem o CIDES conforme especificado no Anexo I deste Edital .		
02	Pontos de IP	50.234	Locação de Call Center para atendimento aos municípios que compõem o CIDES conforme especificado no Anexo I deste Edital.		
<b>TOTAL (R\$)</b>					

O nosso preço global para o presente **Pregão** é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

*Declaramos, igualmente, que em nosso preço estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para perfeita execução dos serviços, inclusive as despesas com mão de obra especializada ou não, encargos da legislação social trabalhista, previdenciária, da infortúnica do trabalho e responsabilidade civil por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de impostos, taxas, regulamentos e posturas municipais, estaduais e federais, bem como todos os custos necessários para atendimento às exigências e determinações do **Edital**, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa dos serviços, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação ao Município.*

*Declaramos ainda, que:*

- *Temos pleno conhecimento dos serviços a serem executados e/ou dos objetos a serem entregues;*
- *Recebemos do CIDES todas as informações necessárias à elaboração da nossa proposta;*
- *Estamos cientes dos critérios de pagamento especificados no edital, com eles concordamos plenamente;*
- *Obrigamos-nos, ainda, caso nos seja adjudicado o objeto, a assinar o contrato dentro do prazo estabelecido, a contar da data de notificação do Consórcio, bem como atender a todas as condições prévias a sua assinatura, sob pena das sanções cabíveis;*
- *Declaramos que esta proposta tem o prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias.*

\_\_\_\_\_ - \_\_, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

\_\_\_\_\_  
Assinatura, qualificação e carimbo (Representante Legal)

*\* Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.*

**ANEXO III  
MODELO DE CREDENCIAMENTO**

**CREDENCIAMENTO**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, cidade de \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, telefone(s) \_\_\_\_\_, e-mail para contato \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo (a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade RG \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, detentor de amplos poderes para nomeação de representante para que lhe faça as vezes para fins licitatórios, confere-os à \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade RG \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, com o fim específico de representar a outorgante perante o CIDES, no Processo Licitatório nº 07/2014 - Pregão nº 02/2014, podendo assim retirar editais, propor seu credenciamento e oferta em lances verbais em nome da representada, e ainda assinar atas, contratos de fornecimento de materiais ou prestação de serviços, bem como, recorrer ou desistir da faculdade de recurso, firmar compromissos, enfim, todos aqueles atos que se fizerem necessários para o bom e fiel cumprimento do presente mandato.

\_\_\_\_\_ - \_\_, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

\_\_\_\_\_  
Outorgante (reconhecer firma)

\_\_\_\_\_  
Outorgado

*\* Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.*

**ANEXO IV  
MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO PLENO DOS REQUISITOS DE  
HABILITAÇÃO**

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO PLENO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

Senhora Pregoeira,

Pela presente, declaro(amos) que, nos termos do art. 4º, inciso VII, da Lei Federal nº. 10.520/2002 a empresa \_\_\_\_\_, **cumpe plenamente** os requisitos de habilitação estabelecidos pelo edital do Processo Licitatório nº 07/2014 – Pregão nº 02/2014, tipo Presencial.

\_\_\_\_\_ - \_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura, qualificação e carimbo (Representante Legal)

*\* Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.*

**ANEXO V**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO V DO ART. 27**  
**DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993**

**DECLARAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO V**  
**DO ART. 27 DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº  
\_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) Sr(a)  
\_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº  
\_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_,

**DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que também não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz.

\_\_\_\_\_ - \_\_, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura, qualificação e carimbo (Representante Legal)

*\* Declaração a ser emitida em papel timbrado, de forma que identifique a proponente.*

**ANEXO VI-A  
MINUTA CONTRATUAL - LOCAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO**

**MINUTA DO CONTRATO**

Pelo presente instrumento o **Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba – CIDES**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 19.526.155/0001-94, com sede à Av. Antônio Thomaz Ferreira de Rezende, nº 3.180, Bairro Distrito Industrial, CEP: 38.402-349, Município de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, neste ato representado por de seu Presidente, Sr. Luiz Pedro Correa do Carmo, doravante denominado **CONTRATANTE**; e a empresa \_\_\_\_\_, estabelecida à Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, pelo seu representante infra-assinado Sr. \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, considerando o resultado do **Processo Licitatório nº 07/2014 - Pregão nº 02/2014**, firmam o presente contrato, obedecidas as disposições da Lei nº 8.666/93, suas alterações posteriores e as condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto do presente termo a contratação de sociedade empresária especializada para a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipiacu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara;

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO**

**2.1.** O presente contrato tem o valor global de R\$\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) pelo período de 12 (doze) meses, consubstanciando-se em 12 parcelas iguais e mensais no valor de R\$\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) conforme proposta apresentada que integra o presente instrumento e que é de pleno conhecimento das partes.

**2.2.** As despesas referentes aos serviços objeto deste contrato serão suportadas pela dotação orçamentária nº 10 10 04 122 1001 1.0001 33 90 39 99.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO E DO PRAZO**

**3.1.** O Contrato regular-se-á, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observadas suas alterações posteriores, pelas disposições deste Edital e pelos preceitos do direito público.

**3.2.** O Contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pelo CONTRATANTE a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observada a legislação pertinente.

**3.3.** Farão parte integrante do Contrato as condições previstas neste Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**3.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses**, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos casos e condições definidos no artigo 57 da Lei 8.666/93.

**3.5.** A contratação dos serviços, objeto desta licitação será pelo regime de empreitada por preço global.

### **3.6. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS, ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA E ENCARGOS:**

**3.6.1.** Conceder-se-á reajuste de preços após o decurso de prazo de um ano, contado do 1º dia (inclusive) do mês subsequente ao da apresentação da proposta.

**3.6.2.** O índice de reajustamento será aquele apurado pela Fundação Getúlio Vargas, através do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM apurado no período.

**3.6.3.** Os preços contratuais não serão reajustáveis no caso de atrasos injustificados por parte da CONTRATADA, que impactem no prazo contratual dos serviços.

**3.6.4.** As condições de reajustamento de preços estipuladas anteriormente poderão vir a ser alteradas caso ocorra a superveniência de normas federais ou estaduais que disponham de forma diferente sobre a matéria ou ainda no caso de extinção do índice utilizado como parâmetro, conforme item 3.6.2.

**3.6.5.** Ocorrendo fatores que impliquem em desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, considerando as bases pactuadas, poderá o contratado requerer revisão dos valores face ao art. 65, inciso II, letra “d” da Lei 8.666/93. O equilíbrio econômico-financeiro só será admitido na hipótese de alteração de preços do(s) serviços (s), devidamente comprovada e espelhada a variação, que deve ser apresentada para avaliação do CIDES.

## **CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO**

### **4.1. PAGAMENTO:**

**4.1.1.** A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), sendo este valor dividido em 12 parcelas mensais iguais de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**4.1.2.** O pagamento será realizado mensalmente, em até o 30 (trinta) dias após a emissão da Nota Fiscal, mediante ordem bancária na conta corrente indicada pela CONTRATADA ou outro método de pagamento acordado formalmente entre as partes.

**4.1.3.** O Setor competente do CONTRATANTE terá o prazo de **10 (dez) dias**, contados a partir da data de recebimento de qualquer fatura, para se pronunciar sobre o seu aceite ou verificação de irregularidades, sem prejuízo de apuração posterior de irregularidades identificadas em processo administrativo.

**4.1.4.** Se a fatura for recusada por incorreção material ou financeira, o pagamento só será efetuado após as devidas correções, dispondo o CONTRATANTE do prazo estabelecido anteriormente para se pronunciar sobre o aceite da fatura corrigida.

**4.1.5.** O pagamento das faturas seguirá a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, e só será efetuado mediante comprovação de regularidade das obrigações fiscais, trabalhistas e em especial junto ao INSS, relativamente à competência imediatamente anterior àquela a que se refere a remuneração auferida.

**4.1.6.** Não será efetuado qualquer pagamento ao CONTRATADO enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

**4.1.7.** O preço referido no item 4.1.1 inclui todos os custos e benefícios decorrentes da prestação dos serviços, de modo a constituírem a única e total contraprestação pela execução do contrato.

**4.1.8.** O CONTRATANTE poderá sustar o pagamento a que a contratada tenha direito, enquanto não sanados os defeitos, vícios ou incorreções resultantes da contratação e/ou não recolhimento de multa aplicada.

**4.1.9.** Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas à execução do contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

**5.1.** Entregar os produtos instalados e em perfeito funcionamento, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações do requisitante, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da data do recebimento da Ordem de Fornecimento.

**5.2.** Substituir o bem que estiver danificado, quando da entrega dos mesmos ou quando for utilizado e o CIDES identificar defeitos de fabricação.

**5.3.** O software deve trabalhar com geocodificação reversa para manter a base cartográfica atualizada e dispensar os técnicos de campo da necessidade de digitar endereços. Endereços ingressados manualmente frequentemente apresentam anomalias que tornam difícil para as Prefeituras Municipais realizar estudos para o melhoramento do parque de iluminação pública e redução da conta de iluminação, além de poderem gerar problemas ao reportar a atualização do parque de iluminação para a concessionária. OBS: Geocodificação reversa é o processo de obter o endereço associado a um par de coordenadas geográficas;

**5.4.** O sistema deve permitir a atualização da base cadastral de iluminação através de dispositivos móveis e, também, computadores. Os usuários devem ser capazes de adicionar, remover e editar pontos de iluminação;

**5.5.** O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CONTRATANTE/Prefeituras Municipais ao formulário de inclusão e edição de ponto de iluminação preenchido pelos técnicos em campo. Dessa forma, o CONTRATANTE pode solicitar a coleta de métricas de qualidade como, por exemplo, luz acesa 24 (vinte e quatro) horas, lente suja, dentre outras. Pode, também, coletar outras métricas de seu interesse;

**5.6.** O sistema deve permitir a visualização individual dos pontos de iluminação pública. Deve, também, permitir a exportação de todo o conjunto de pontos para um formato amigável para análise, incluindo as fotos e o consumo associados a cada ponto. Esse requerimento habilita o CONTRATANTE/Prefeituras Municipais a conduzir estudos de consumo, de padronização do parque, dentre outros;

**5.7.** O sistema deve apresentar, em um mapa, todos os pontos de iluminação pública e as fotos associadas aos mesmos. A camada inferior do mapa deve ser preenchida com fotos obtidas via satélite e, também, com o desenho dos logradouros e seus nomes;

**5.8.** O sistema deve permitir o envio de um conjunto de pontos de iluminação pública selecionados pelo CONTRATANTE/Prefeituras Municipais para um dispositivo móvel para que um técnico em campo possa visitá-los e confirmar se estão bem cadastrados. Se for necessário realizar ajustes,

o técnico deve poder fazê-los a partir do próprio dispositivo móvel e, a seguir, reenviar as informações para que o sistema atualize, automaticamente, a base cadastral;

**5.9.** Os pontos de iluminação pública enviados para dispositivos móveis devem ser desenhados sobre um mapa que mostre os logradouros do município. Dessa forma, o técnico e/ou auditor pode orientar-se em campo;

**5.10.** O sistema deve informar o número de pontos de iluminação por rua e, adicionalmente, informar o consumo (em kWh) por rua, permitindo que o CONTRATANTE/Prefeituras Municipais localize os logradouros com maior consumo por ponto e busque alternativas para a redução do consumo;

**5.11.** O sistema deve obrigar a coleta da data/hora de início do serviço e do fim do serviço de forma a permitir que o CONTRATANTE/Prefeituras Municipais realize suas próprias análises de produtividade. É exigido que a data/hora de início e término do serviço sejam obtidas através dos satélites GPS, e não a partir do relógio interno dos aparelhos utilizados em campo. O objetivo é evitar transtornos decorrentes de manipulação e/ou desconfiguração espontânea do relógio dos aparelhos;

**5.12.** Para cada serviço realizado, o sistema deve obrigar a coleta de uma foto de como o ponto de iluminação estava antes do serviço e como ficou após o serviço para que o CONTRATANTE/Prefeituras Municipais e, eventualmente, a concessionária tenham uma evidência de que o serviço foi realizado. O sistema deve disponibilizar um relatório que permita ao usuário acessar tais fotos;

**5.13.** O sistema deve permitir a exportação completa da base de serviços realizados, de forma oferecer ao contratante condições de realizar avaliações sobre as atividades conduzidas no parque de iluminação. A exportação deve listar todos os serviços realizados. Para cada serviço, é importante listar: local onde o serviço foi realizado, coordenadas geográficas do local onde o serviço foi realizado, tipo de serviço realizado, técnico responsável, prazo, data/hora de início do serviço, data/hora do término do serviço, material retirado, material aplicado e dados do requisitante;

**5.14.** O sistema deve permitir a inclusão/remoção de campos de interesse do CONTRATANTE/Prefeituras Municipais ao formulário de criação e edição de serviço preenchido pelos técnicos em campo. Assim, o CONTRATANTE/Prefeituras Municipais pode adicionar campos que contribuam para um melhor acompanhamento e avaliação dos serviços.

**5.15. A empresa vencedora deverá disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários do CIDES, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para o CIDES.**

5.15.1. O treinamento acontecerá na sede do CIDES, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio do CIDES;

5.15.2. Durante toda a vigência do contrato, a empresa vencedora se compromete a disponibilizar atendimento remoto, via telefone e via e-mail para atendimento das demandas do CIDES;

5.15.3. Após o período determinado para treinamento, poderá ser solicitada ainda visita *in loco* à sede do CIDES dos técnicos da empresa contratada, mediante solicitação formal prévia realizada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, devendo tal solicitação ser atendida no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas e sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

**5.16.** Todas as atualizações do software deverão ser disponibilizadas sem qualquer tipo de ônus para o CIDES.

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

### **6.1 - Obrigações da CONTRATADA:**

**6.1.1.** Fornecer todo pessoal, equipamento e material necessários à execução do objeto, em observância às regulamentações atinentes a esses.

**6.1.2.** Responsabilizar-se pela perfeita execução do objeto, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

**6.1.3.** Respeitar as normas estabelecidas pela legislação vigente.

**6.1.4.** Assumir, automaticamente, ao firmar o contrato, a responsabilidade exclusiva por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive por acidentes com ou sem mortes, em consequência de falhas na execução dos serviços contratados, decorrentes de culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.

**6.1.5.** Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela CONTRATADA. Competirá, igualmente à CONTRATADA, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

**6.1.6.** Resguardar o CONTRATANTE contra perdas e danos de qualquer natureza provenientes de serviços executados por força de contrato.

**6.1.7.** Responsabilizar-se pelo Controle de Qualidade dos produtos ofertados.

**6.1.8.** Responsabilizar-se pelos materiais a serem empregados e todos os custos de sua aquisição, transporte, armazenamento e utilização, bem como a contratação da mão de obra necessária à prestação de todos os serviços. Os materiais deverão obedecer às especificações contidas nas normas técnicas do setor, podendo o Setor competente do CONTRATANTE realizar atos de vistoria e fiscalização.

**6.1.9.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**7.1.** Indicar servidor para funcionar como interlocutor junto à empresa contratada.

**7.2.** Nomear servidor para fiscalização do contrato.

**7.3.** Efetuar os pagamentos nas formas e condições aprazadas.

**7.4.** Fornecer os documentos e informações necessárias à plena execução do objeto contratado.

**7.5.** Garantir à CONTRATADA a fidelidade das informações e acesso a documentação técnica para que a execução do objeto se desenvolva sem percalços.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

**9.1.** Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no contrato, erros ou atrasos no cumprimento do contrato e quaisquer outras irregularidades, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:

**9.1.1.** Advertência;

**9.1.2.** 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 10<sup>º</sup> (décimo) dia de atraso, da entrega do produto ou de descumprimento de qualquer cláusula constante deste instrumento, sobre o valor da parcela, por ocorrência;

**9.1.3.** 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo do valor do contrato, no caso de atraso superior a 10 (dez) dias, com a consequente rescisão contratual, quando for o caso;

**9.1.4.** 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos:

**a)** Inobservância do nível de qualidade dos fornecimentos/prestação dos serviços;;

**b)** Transferência total ou parcial do contrato a terceiros;

**c)** Subcontratação no todo ou em parte do objeto sem prévia autorização formal do CONTRATANTE;

**d)** Descumprimento de cláusula contratual.

**9.2.** Se a CONTRATADA ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**9.3.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que o CONTRATANTE promova sua reabilitação.

**9.4.** O valor das multas aplicadas deverá ser pago por meio de guia própria ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da sua aplicação ou poderá ser descontado dos pagamentos das faturas devidas, quando for o caso.

**9.5.** O CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a Legislação vigente, nos seguintes casos:

**a)** Por infração a qualquer de suas cláusulas;

**b)** Pedido de concordata, falência ou dissolução da CONTRATADA;

**c)** Em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e expresse aviso e concordância do CONTRATANTE;

d) Por comprovada deficiência no atendimento do objeto deste contrato.

**9.6.** O CONTRATANTE poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**9.7.** As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

**9.8.** A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO**

**13.1.** As partes elegem o foro da Comarca de Uberlândia-MG, como o único competente para dirimir quaisquer ações oriundas deste contrato.

E, por haverem assim pactuado, assinam este instrumento em 02 (duas) vias, na presença das testemunhas presenciais ao ato.

\_\_\_\_\_ -MG, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

**LUIZ PEDRO CORREA DO CARMO**  
Presidente do Cides  
CONTRATANTE

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
CONTRATADA

**Testemunha 1**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Testemunha 2**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**ANEXO VI-B  
MINUTA CONTRATUAL – CALL CENTER**

**MINUTA DO CONTRATO**

Pelo presente instrumento o **Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba – CIDES**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 19.526.155/0001-94, com sede à Av. Antônio Thomaz Ferreira de Rezende, nº 3.180, Bairro Distrito Industrial, CEP: 38.402-349, Município de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, neste ato representado por de seu Presidente, Sr. Luiz Pedro Correa do Carmo, doravante denominado **CONTRATANTE**; e a empresa \_\_\_\_\_, estabelecida à Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, pelo seu representante infra-assinado Sr. \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, considerando o resultado do **Processo Licitatório nº 07/2014 - Pregão nº 02/2014**, firmam o presente contrato, obedecidas as disposições da Lei nº 8.666/93, suas alterações posteriores e as condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto do presente termo a contratação de sociedade empresária especializada para a prestação de serviços de locação de *Call Center* para atendimento aos seguintes Municípios consorciados ao CIDES e participantes desta licitação, quais sejam: Araporã, Cachoeira Dourada, Campina Verde, Canápolis, Capinópolis, Cascalho Rico, Centralina, Douradoquara, Estrela do Sul, Grupiara, Gurinhatã, Indianópolis, Ipaçu, Iraí de Minas, Ituiutaba, Monte Alegre de Minas, Monte Carmelo, Prata, Romaria, Santa Vitória e Tupaciguara.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO**

**2.1.** O presente contrato tem o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) pelo período de 12 (doze) meses, consubstanciando-se em 12 parcelas iguais e mensais no valor de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) conforme proposta apresentada que integra o presente instrumento e que é de pleno conhecimento das partes.

**2.2.** As despesas referentes aos serviços objeto deste contrato serão suportadas pela dotação orçamentária nº 10 10 04 122 1001 1.0001 33 90 39 99.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO E DO PRAZO**

**3.1.** O Contrato regular-se-á, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão, pelas disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observadas suas alterações posteriores, pelas disposições deste Edital e pelos preceitos do direito público.

**3.2.** O Contrato poderá, com base nos preceitos de direito público, ser rescindido pelo CONTRATANTE a todo e qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, mediante simples aviso, observada a legislação pertinente.

**3.3.** Farão parte integrante do Contrato as condições previstas neste Edital e na proposta apresentada pelo adjudicatário.

**3.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses**, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos casos e condições definidos no artigo 57 da Lei 8.666/93.

**3.5.** A contratação dos serviços, objeto desta licitação será pelo regime de empreitada por preço global.

### **3.6. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS, ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA E ENCARGOS:**

**3.6.1.** Conceder-se-á reajuste de preços após o decurso de prazo de um ano, contado do 1º dia (inclusive) do mês subsequente ao da apresentação da proposta.

**3.6.2.** O índice de reajustamento será aquele apurado pela Fundação Getúlio Vargas, através do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM apurado no período.

**3.6.3.** Os preços contratuais não serão reajustáveis no caso de atrasos injustificados por parte da CONTRATADA, que impactem no prazo contratual dos serviços.

**3.6.4.** As condições de reajustamento de preços estipuladas anteriormente poderão vir a ser alteradas caso ocorra a superveniência de normas federais ou estaduais que disponham de forma diferente sobre a matéria ou ainda no caso de extinção do índice utilizado como parâmetro, conforme item 3.6.2.

**3.6.5.** Ocorrendo fatores que impliquem em desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, considerando as bases pactuadas, poderá o contratado requerer revisão dos valores face ao art. 65, inciso II, letra “d” da Lei 8.666/93. O equilíbrio econômico-financeiro só será admitido na hipótese de alteração de preços do(s) serviços (s), devidamente comprovada e espelhada a variação, que deve ser apresentada para avaliação do CIDES.

## **CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO**

### **4.1. PAGAMENTO:**

**4.1.1.** A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), sendo este valor dividido em 12 parcelas mensais iguais de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**4.1.2.** O pagamento será realizado mensalmente, em até o 30 (trinta) dias após a emissão da Nota Fiscal, mediante ordem bancária na conta corrente indicada pela CONTRATADA ou outro método de pagamento acordado formalmente entre as partes.

**4.1.3.** O Setor competente do CONTRATANTE terá o prazo de **10 (dez) dias**, contados a partir da data de recebimento de qualquer fatura, para se pronunciar sobre o seu aceite ou verificação de irregularidades, sem prejuízo de apuração posterior de irregularidades identificadas em processo administrativo.

**4.1.4.** Se a fatura for recusada por incorreção material ou financeira, o pagamento só será efetuado após as devidas correções, dispondo o CONTRATANTE do prazo estabelecido anteriormente para se pronunciar sobre o aceite da fatura corrigida.

**4.1.5.** O pagamento das faturas seguirá a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, e só será efetuado mediante comprovação de regularidade das obrigações fiscais, trabalhistas e em especial junto ao INSS, relativamente à competência imediatamente anterior àquela a que se refere a remuneração auferida.

4.1.6. Não será efetuado qualquer pagamento ao CONTRATADO enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

4.1.7. O preço referido no item 4.1.1 inclui todos os custos e benefícios decorrentes da prestação dos serviços, de modo a constituírem a única e total contraprestação pela execução do contrato.

4.1.8. O CONTRATANTE poderá sustar o pagamento a que a contratada tenha direito, enquanto não sanados os defeitos, vícios ou incorreções resultantes da contratação e/ou não recolhimento de multa aplicada.

4.1.9. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas à execução do contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

5.1. A CONTRATADA deverá implantar, manter e operar um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a sábado, incluindo feriados, com o **fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.**

5.2. Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. A gestão do andamento das chamadas e o registro das mesmas deverão ser realizados através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 15 (quinze) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

5.3.1. Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

5.3.2. Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

5.3.3. Acesso em toda área dos municípios contratantes;

5.3.4. Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios.

5.3.5. É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

5.4. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

5.4.1. Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

5.4.2. O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

5.4.3. O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

5.4.4. Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

5.4.5. O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

**5.5.** O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela CONTRATADA, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

**5.6.** A CONTRATADA deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

**5.7.** As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

**5.8.** Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:

a) Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CA = Chamada atendida; e  
CR = Chamada recebida.

b) Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CAb > 30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e  
CA = Chamada atendida.

c) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

**Onde:** CO = Chamada ocupada; e  
COF = Chamada oferecida.

**5.9.** A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

5.9.1. O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

5.9.2. O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

5.9.3. Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados no item acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

5.9.4. Na ocorrência de dia atípico, conforme subalínea "i.5" abaixo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

5.9.5. Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da

semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

5.9.6. Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

5.9.7. Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

**5.10.** A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

- a) Índice de Nível de Serviço (INS)  $\geq 85\%$  (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);
- b) Índice de Abandono (IAb)  $\leq 4\%$  (menor ou igual a quatro por cento); e
- c) Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)  $\leq 4\%$  (menor ou igual a quatro por cento).

**5.11.** Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

5.11.1. Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

5.11.2. Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes da subalínea "k.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

### **6.1 - Obrigações da CONTRATADA:**

**6.1.1.** Fornecer mão de obra qualificada e compatível com os serviços contratados. Todo pessoal deverá dispor de todo e qualquer ferramental necessário à perfeita execução de qualquer serviço, inclusive EPI (Equipamento de Proteção Individual) e EPC (Equipamento de Proteção Coletiva).

**6.1.2.** Fornecer todo pessoal, equipamento e material necessários à execução dos serviços, em observância às regulamentações atinentes a esses.

**6.1.3.** Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

**6.1.4.** Respeitar as normas estabelecidas pela legislação vigente.

**6.1.5.** Assumir, automaticamente, ao firmar o contrato, a responsabilidade exclusiva por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive por acidentes com ou sem mortes, em consequência de falhas na execução dos serviços contratados, decorrentes de culpa ou dolo de qualquer de seus empregados ou prepostos.

**6.1.6.** Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela CONTRATADA. Competirá, igualmente à CONTRATADA, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

**6.1.7.** Resguardar o CONTRATANTE contra perdas e danos de qualquer natureza provenientes de serviços executados por força de contrato.

**6.1.8.** Responsabilizar-se pelo Controle de Qualidade dos Serviços executados.

**6.1.9.** Fornecer ao Setor competente do CONTRATANTE um planejamento detalhado da execução dos serviços.

**6.1.10.** Responsabilizar-se pelos materiais a serem empregados e todos os custos de sua aquisição, transporte, armazenamento e utilização, bem como a contratação da mão de obra necessária à prestação de todos os serviços. Os materiais deverão obedecer às especificações contidas nas normas técnicas do setor, podendo o Setor competente do CONTRATANTE realizar atos de vistoria e fiscalização.

**6.1.11.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**7.1.** Indicar servidor para funcionar como interlocutor junto à empresa contratada.

**7.2.** Nomear servidor para fiscalização do contrato.

**7.3.** Efetuar os pagamentos nas formas e condições aprezadas.

**7.4.** Fornecer os documentos e informações necessárias aos desenvolvimentos dos serviços.

**7.5.** Garantir a contrata a fidelidade das informações e acesso a documentação técnica para que os serviços se desenvolvam sem percalços.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

**9.1.** Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no contrato, erros ou atrasos no cumprimento do contrato e quaisquer outras irregularidades, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:

**9.1.1.** Advertência;

**9.1.2.** 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 10<sup>º</sup> (décimo) dia de atraso, da entrega do produto ou de descumprimento de qualquer cláusula constante deste instrumento, sobre o valor da parcela, por ocorrência;

**9.1.3.** 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo do valor do contrato, no caso de atraso superior a 10 (dez) dias, com a consequente rescisão contratual, quando for o caso;

**9.1.4.** 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nos casos:

- a) Inobservância do nível de qualidade dos serviços prestados;
- b) Transferência total ou parcial do contrato a terceiros;
- c) Subcontratação no todo ou em parte do objeto sem prévia autorização formal do CONTRATANTE;
- d) Descumprimento de cláusula contratual.

**9.2.** Se a CONTRATADA ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**9.3.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que o CONTRATANTE promova sua reabilitação.

**9.4.** O valor das multas aplicadas deverá ser pago por meio de guia própria ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da sua aplicação ou poderá ser descontado dos pagamentos das faturas devidas, quando for o caso.

**9.5.** O CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial, observada a Legislação vigente, nos seguintes casos:

- a) Por infração a qualquer de suas cláusulas;
- b) Pedido de concordata, falência ou dissolução da CONTRATADA;
- c) Em caso de transferência, no todo ou em parte, das obrigações assumidas neste contrato, sem prévio e exposto aviso do CONTRATANTE;
- d) Por comprovada deficiência no atendimento do objeto deste contrato.

**9.6.** O CONTRATANTE poderá, ainda, sem caráter de penalidade, declarar rescindido o contrato por conveniência administrativa ou interesse público, conforme disposto no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**9.7.** As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

**9.8.** A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO**

**13.1.** As partes elegem o foro da Comarca de Uberlândia-MG, como o único competente para dirimir quaisquer ações oriundas deste contrato.

E, por haverem assim pactuado, assinam este instrumento em 02 (duas) vias, na presença das testemunhas presenciais ao ato.

\_\_\_\_\_ -MG, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

**LUIZ PEDRO CORREA DO CARMO**  
Presidente do Cides  
CONTRATANTE

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
CONTRATADA

**Testemunha 1**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Testemunha 2**

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_