**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA**

**LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

**PROCESSO ADMINISTRATIVO N**° 5554/2019

**ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**DATA: 15/07/2019**

**HORÁRIO: 13h30min**

**LOCAL: Sala de Reuniões da CODEN -** Rua Eduardo Leekning, n° 550, Jardim Bela Vista, Nova Odessa/SP, CEP 13.385-016.

1. **INTRODUÇÃO**
	1. A **COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA - CODEN**, CNPJ 48.832.398/0001-59, com fundamento na Lei n° 13.303 de 01 de julho de 2016 e no seu Regulamento Interno de Licitações e Contratos, disponível no endereço eletrônico http://www.coden.com.br/licitacoes2.php , torna público, para conhecimento dos interessados, que está aberta a **Licitação Presencial n° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO** e critério de julgamento **MENOR PREÇO**, observando-se as condições estabelecidas neste Edital e nos Anexos que o integram.
	2. O Edital e seus Anexos encontram-se à disposição dos interessados gratuitamente no endereço eletrônico [www.coden.com.br/licitacoes](http://www.coden.com.br/licitacoes2.php) ou na sede da **CODEN**, junto à Comissão Permanente de Licitação – CPEL, em seu endereço na Rua Eduardo Leekning, n° 550, Jardim Bela Vista, Nova Odessa/SP, CEP 13.385-016, de segunda a sexta-feira das 08h30min às 16h00min.
	3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão o horário de Brasília/DF.
	4. As informações constantes neste Edital e em seus Anexos são complementares entre si, de modo que todas devem ser consideradas para os fins a que se destinam.
	5. Futuras alegações relacionadas com o desconhecimento de quaisquer informações constantes deste Edital e seus Anexos não serão consideradas e/ou admitidas, inclusive quando da execução do contrato ou instrumento equivalente.

# DA DISCIPLINA LEGAL

* 1. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal n° 13.303, de 01 de julho de 2016, e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN, disponível no endereço eletrônico http://www.coden.com.br/licitacoes2.php bem como pelas cláusulas e condições contidas neste Edital e seus Anexos.

# DO OBJETO

3.1. Constitui objeto da presente licitação a escolha da proposta mais vantajosa a contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

# DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

* 1. Os **pedidos de esclarecimentos e as impugnações** referentes a presente licitação poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, e deverão ser enviados à CODEN, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação – CPEL, sempre por escrito.
	2. Os pedidos de **esclarecimentos** relativos a esta licitação poderão ser encaminhados por e-mail rformaggio@coden.com.br ou mediante protocolo junto ao Departamento de Compras da CODEN, nos dias e horários de expediente administrativo, com antecedência mínima de **até 2 (dois) dias úteis** antes da data fixada para recebimento dos envelopes e abertura da sessão pública.
		1. Nos pedidos de esclarecimentos encaminhados, os interessados deverão se identificar (CNPJ, razão social e nome do representante legal, se pessoa jurídica e nome completo e CPF, se pessoa física).
		2. Não serão recebidos pedidos de esclarecimentos enviados por meios diversos dos acima previstos.
		3. Os esclarecimentos serão respondidos pela Comissão Permanente de Licitação – CPEL, com apoio da área técnica responsável pela elaboração do edital ou pelo Departamento Jurídico e as respostas serão disponibilizadas no site da CODEN ([www.coden.com.br](http://www.coden.com.br/licitacoes2.php)) para conhecimento de todos os licitantes e interessados.
	3. As impugnações deverão ser apresentadas com antecedência mínima de até **5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para recebimento dos envelopes** e abertura da sessão pública, e deverá ser protocolada junto ao Departamento de Compras da CODEN, nos dias e horários de expediente administrativo
		1. Admite-se impugnação por intermédio do e-mail rformaggio@coden.com.br, ficando condicionada à sua análise à protocolização do original e documentos junto ao Departamento de Compras, observando os dias e horários de expediente administrativo e no prazo de até 48 horas;
		2. As impugnações serão respondidas, em até 3 (três) dias úteis, pela Comissão Permanente de Licitação – CPEL, com apoio da área técnica responsável pela elaboração do edital ou pelo Departamento Jurídico, conforme o caso.
		3. Nas impugnações encaminhadas, os interessados deverão se identificar (CNPJ, razão social e nome do representante legal, se pessoa jurídica e nome completo e CPF, se pessoa física).
		4. Não serão recebidas impugnações enviadas por meios diversos dos acima previstos.
		5. As respostas às impugnações apresentadas serão disponibilizadas no site da CODEN ([www.coden.com.br](http://www.coden.com.br/licitacoes2.php)) para conhecimento de todos os licitantes e interessados.
	4. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
	5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e às impugnações aderem a este Edital dele fazendo parte, vinculando a Administração, os licitantes e demais interessados.

# DA PARTICIPAÇÃO DOS INTERESSADOS

* 1. A presente licitação é aberta a todos os interessados, pessoas jurídicas do ramo pertinente ao objeto licitado, nacionais e estrangeiras, autorizadas a funcionar no país, que estejam em condições legais de exercício e que atendam integralmente as exigências e condições contidas neste Edital e seus Anexos, nos termos da legislação em vigor.
	2. Será concedido tratamento favorecido para as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Cooperativas, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006.
	3. Os interessados poderão participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpram as condições exigidas neste Edital e em seus Anexos da seguinte forma:
		1. Todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se o licitante participar do certame por sua matriz, e em nome da filial, se o licitante participar do certame por sua filial.
		2. Caso a execução do objeto da licitação for ocorrer por filial, o licitante que participou por sua matriz deverá apresentar todos os documentos de habilitação relativos à matriz e à filial, comprovando a regularidade fiscal, jurídica, econômico-financeira e técnica de ambas.
	4. A participação nesta licitação implica a aceitação integral dos termos e condições previstas neste Edital e seus Anexos, bem como das normas legais e regulamentares que o fundamentam.
	5. Está impedido de participar da presente licitação o interessado que:
1. Esteja em processo de falência;
2. Esteja cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CODEN ou com a Prefeitura Municipal de Nova Odessa;
3. Tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública;
4. Se enquadre em qualquer das vedações previstas na Lei nº 13.303/2016, notadamente em seus artigos 38 e 44; e
5. Possua em seu contrato ou estatuto social finalidade ou objetivo incompatível com o objeto desta licitação.
6. Pessoas jurídicas estrangeiras que não funcionem no País.
7. Empresas organizadas sob a forma de consórcio.
	1. A observância das vedações/impedimentos de participação na presente licitação é de inteira responsabilidade do licitante que, pelo descumprimento, se sujeita às penalidades cabíveis.
	2. Cada licitante poderá apresentar uma só proposta por lote.
	3. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de uma licitante na presente licitação.
	4. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

# DA VISITA TÉCNICA

* 1. O licitante deverá realizar visita técnica no local onde serão executados o objeto licitado, através de seu representante, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos e na apresentação das propostas.
		1. No ato da visita técnica, o representante deverá comprovar que detém os poderes necessários para atuar em nome do licitante, mediante apresentação dos documentos de identificação e do estatuto ou contrato social da licitante ou instrumento público ou particular de procuração.
	2. A visita técnica poderá ser realizada **até às 16:00 horas do dia 12/07/2019**, mediante agendamento prévio, com dois dias de antecedência da data pretendida. O responsável pelo agendamento da visita técnica será o(a) funcionário(a) da CODEN Sr. Alexandre da Rosa, telefone (19) 3476 8500, Ramal 8541, e-mail: sac@coden.com.br
	3. O representante de um licitante não poderá realizar visita técnica para outros.
	4. O licitante que realizar a visita técnica receberá, através do seu representante, Atestado de Comparecimento na Visita Técnica emitido pela CODEN, não lhe sendo concedido o direito de reclamações e pleitos futuros, alegando desconhecimentos sobre o local de execução.
	5. Caso o licitante opte por não realizar a visita técnica, o Atestado de Comparecimento na Visita Técnica deverá ser substituído, no envelope de habilitação, pela Declaração de Conhecimento Pleno do local de execução do objeto licitado – Anexo VII, não lhe sendo concedido o direito de reclamações e pleitos futuros, alegando desconhecimentos sobre o local de execução.

# DO CREDENCIAMENTO

* 1. Qualquer declaração somente poderá ser feita neste procedimento licitatório pelo próprio interessado, pelo titular da empresa ou seu representante legal, ou por pessoa devidamente credenciada mediante carta de credenciamento emitida pelos interessados, com indicação de nome e documentos de identificação.
	2. Para a entrega dos envelopes, manifestação nas sessões públicas, assinaturas em atas e demais documentos, a licitante, ou seu representante, **deverá se apresentar para credenciamento prévio, junto à Comissão Permanente de Licitação - CPEL, na mesma hora, dia e local marcados para a abertura da sessão pública**, munido de documento que o credencie a participar deste certame ou responder pelo(a) representado(a), devendo, ainda, identificar-se, exibindo os seguintes documentos:
		1. Pessoa Física:
			1. Apresentação da Cédula de Identidade, quando se tratar do próprio licitante.
			2. Apresentação de instrumento público ou particular de procuração, com firma reconhecida e com expressa previsão dos poderes para exercício de direitos e assunção de obrigações em nome do licitante, quando se tratar de representante do licitante.
		2. Pessoa Jurídica:
			1. Apresentação da cópia autenticada do Estatuto ou Contrato Social juntamente com as alterações, no caso de sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado de empresa licitante, que comprovem sua capacidade de representação legal, com expressa previsão dos poderes para exercício de direitos e assunção de obrigações. Em caso de administrador eleito em ato apartado, deverá ser apresentada cópia da ata de reunião ou assembleia em que se deu a eleição.
			2. Apresentação de instrumento público ou particular de procuração, com firma reconhecida de dirigente, sócio ou proprietário da empresa licitante, juntamente com cópia autenticada do respectivo Estatuto ou Contrato Social acompanhado da última alteração estatutária ou contratual, e ata de eleição da Diretoria em exercício, no qual estejam expressos os poderes do signatário para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
	3. O representante legal e o procurador deverão identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.
	4. Podem ocorrer situações em que os documentos que comprovem a regularidade da outorga estejam no envelope de habilitação. Nesse caso a Comissão de Licitação devolverá o envelope de habilitação lacrado para que o mesmo retire de dentro os respectivos documentos, procedendo ao novo lacramento.
	5. Será admitido apenas 01 (um) representante para cada empresa licitante credenciada.
	6. O documento de procuração, quando apresentado, será retido pela Comissão de Licitação e juntado ao processo licitatório.
	7. As pessoas interessadas em acompanhar as sessões de abertura dos envelopes, mesmo que não credenciadas, poderão fazê-lo, desde que não interfiram de modo a perturbar ou impedir a realização dos trabalhos.
	8. Não será aceita, em hipótese alguma, a participação de licitante retardatário (a), a não ser como ouvinte.

# DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

* 1. A **Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação** de acordo com modelo estabelecido no Anexo III do Edital deverá ser apresentada **fora** dos Envelopes A e B e deverá ser entregue a Comissão de Licitação na abertura da sessão.
	2. A falta da apresentação da Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação não constituirá motivo para exclusão da licitante, sendo que no caso de esquecimento, o credenciado ou representante legal, poderá preencher a declaração no momento da abertura da sessão desde que tenha poderes para tanto.
	3. A **Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte** visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO IV deste Edital e apresentada **fora** dos envelopes A e B, e deverá ser entregue a Comissão de Licitação na abertura da sessão.
	4. Os interessados deverão apresentar, até as **13:30 horas do dia 15 de julho de 2019**, na sede da CODEN – Rua Eduardo Leekning, n° 550, Jardim Bela Vista, Nova Odessa/SP, CEP 13.385-016**,** os **documentos de habilitação e a proposta de preços** acondicionados em **02 (dois) envelopes distintos**, hermeticamente fechados e rubricados no lacre.
	5. Cada envelope será identificado (A e B) devendo constar ainda, para a perfeita identificação, as seguintes descrições:

**ENVELOPE A - PROPOSTA DE PREÇOS**

**LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**Processo Administrativo n. 5554/2019**

**OBJETO:** **Prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN**

**RAZÃO SOCIAL DO LICITANTE:**

**CNPJ:**

**ENVELOPE B - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO:** **Prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN**

**Processo Administrativo n. 5554/2019**

**RAZÃO SOCIAL DO LICITANTE:**

**CNPJ:**

* 1. Os envelopes deverão ser apresentados lacrados e hermeticamente fechados, distintos e indevassáveis, sob pena de não aceitação da participação na licitação e sua devolução imediata.
	2. Os documentos apresentados não poderão conter emendas ou rasuras capazes de comprometer sua higidez, a juízo da Comissão Permanente de Licitação - CPEL.
	3. É recomendável que todos os documentos que compõem os envelopes sejam apresentados em cadernos com as folhas numeradas sequencialmente e rubricadas, da primeira à última folha, de modo a refletir o seu número exato.
	4. A eventual falta de numeração e/ou duplicidade de numeração ou ainda a falta da rubrica nas folhas, poderá ser suprida pelo representante credenciado ou por membro da Comissão de Licitação, na sessão de abertura do respectivo envelope, nos termos do presente Edital.
	5. Caso necessário, os envelopes poderão ser apresentados em mais de um volume, devidamente identificados e numerados sequencialmente.
	6. Todas as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos serão tacitamente aceitas pelo proponente no ato do envio de sua proposta.
	7. Deverá constar do Envelope A, a proposta de preços formulada pelo licitante, preferencialmente, conforme o modelo do ANEXO V.
	8. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública desta licitação.
	9. As propostas deverão apresentar preço unitário e global, por item, sendo vedada imposição de condições ou opções.
		1. O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, por item, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.
	10. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam, direta ou indiretamente, no objeto desta licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da futura Contratada.
	11. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula e por extenso.
		1. Havendo divergência entre os valores apresentados em algarismos e por extenso, será considerado o valor por extenso.
	12. O valor estimado do objeto desta licitação ésigiloso, nos termos do art. 34 da lei 13.303/16.
	13. O licitante declarado vencedor deverá enviar, em momento oportuno, a proposta comercial e a planilha de quantitativos e preços, adequada aos valores finais por ele ofertados, bem como as planilhas de composição analítica de preços unitários de cada item integrante da proposta de preços.
	14. O rol dos documentos que devem constar no Envelope B – Documentos de Habilitação é aquele constante do item 15 deste Edital.
	15. Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou em cópia simples acompanhada do respectivo original para ser autenticada por membro da Comissão Permanente de Licitação - CPEL, na sessão de abertura dos documentos de habilitação.
	16. As demais regras relativas à habilitação estão disciplinadas no item 15 deste Edital.

# DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DA FASE DE LANCES

* 1. No dia **15/07/2019, às 13:30 horas**, será aberta, pela Comissão Permanente de Licitação – CPEL, na sede da CODEN – Rua Eduardo Leekning, n° 550, Jardim Bela Vista, Nova Odessa/SP, CEP 13.385-016, a sessão pública desta licitação.

9.1.1. A Comissão Permanente de Licitação – CPEL poderá suspender, adiar ou reabrir a sessão pública, a qualquer momento, informando previamente os Licitantes.

* 1. Aberta a sessão, a Comissão Permanente de Licitação – CPEL realizará o credenciamento dos interessados e o recebimento dos envelopes A e B.
	2. Após o encerramento do credenciamento e identificação dos representantes, será realizada a abertura das propostas de preços, classificando-as, de acordo com o critério de julgamento adotado, fim de dar início à fase de lances.
		1. Iniciada a fase competitiva, os licitantes darão lances verbais e sucessivos, de valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta melhor classificada.

9.3.1.1. Os lances serão realizados pelo valor global do lote.

9.3.2. A Comissão Permanente de Licitação poderá definir o percentual ou o valor de redução mínimo entre os lances e o tempo máximo para a sua formulação.

9.3.3. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pela CPEL, implicará na exclusão do licitante da etapa de lances verbais posteriores, ficando mantido o último preço apresentado pelo licitante, para efeito de posterior ordenação das propostas.

9.3.4. Durante toda a sessão de lances, o sistema permitirá que o licitante cubra o seu próprio lance e não obrigatoriamente o de menor valor apresentado. Neste caso, será considerado como lance vencedor do lote apenas o de menor valor.

* 1. Serão aceitos lances intermediários, assim entendidos aqueles iguais ou inferiores ao menor já ofertado.
	2. Caso o proponente não realize lances, será considerado o valor da proposta inicial por ele apresentada para efeito da classificação final.
	3. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes não mais realizarem lances verbais.

# DO JULGAMENTO

* 1. O critério de julgamento será MENOR PREÇO POR LOTE, sendo que os preços unitários serão examinados relativamente à sua adequação, proporcionalidade e exequibilidade.
		1. O julgamento será realizado conforme o critério supramencionado, classificando os licitantes.

# DO REINÍCIO DA DISPUTA ABERTA

11.1 Após o julgamento, quando existir diferença de pelo menos 10% (dez por cento) entre o melhor lance e o subsequente, a fase de lances poderá ser reiniciada para definição das demais colocações, a critério da Comissão Permanente de Licitação – CPEL.

* + 1. No reinício da disputa aberta, os fornecedores classificados em segundo lugar em diante apresentarão novos lances, a fim de melhorarem suas classificações em relação ao primeiro classificado.

# DO DESEMPATE

* 1. **DO EMPATE FICTO:**
		1. A Comissão Permanente de Licitação – CPEL convocará a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte detentora da melhor proposta dentre aquelas que estejam na situação de empate ficto, ou seja, cujos valores sejam iguais ou superiores até 10% (dez por cento) em relação ao valor apresentado pelo proponente melhor classificado, para que apresente nova proposta, inferior à melhor proposta, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.
		2. Se a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte não apresentar nova proposta, a CPEL convocará as Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte remanescentes que estiverem na situação descrita acima, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
		3. O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor proposta não tiver sido apresentada por Microempresa ou por Empresa de Pequeno Porte.

# DO DESEMPATE – Art. 55 da Lei 13.303/2016:

* + 1. Havendo empate entre 2 (duas) propostas, serão utilizados, na ordem em que se encontram enumerados, os seguintes critérios de desempate:
1. Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta.
2. Os critérios estabelecidos no [art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8248.htm#art3), e no [§ 2o do art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm#art3%C3%82%C2%A72);
3. Sorteio.

# DA VERIFICAÇÃO DE EFETIVIDADE DOS LANCES

* 1. A Comissão Permanente de Licitação verificará a efetividade do melhor lance, com o apoio de representante da área técnica demandante, desclassificando-o se:
1. Contiver vícios insanáveis;
2. Descumprir especificações técnicas constantes no presente Edital e seus Anexos;
3. Apresentar preços manifestamente inexequíveis;
4. Estiver acima do preço de referência/orçamento estimado para a contratação, após a negociação;
5. Não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CODEN;
6. Apresentar desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os licitantes.
	1. A CPEL poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir do licitante que ela seja demonstrada.
		1. A CPEL poderá solicitar à área técnica demandante e/ou à Gerência Financeira análise e emissão de manifestação por escrito sobre a(s) planilha(s) de preços apresentada(s) pelo licitante, a fim de aferir a exequibilidade da proposta.
		2. São consideradas inexequíveis as propostas que não venham a ter demonstrada pelo ofertante, no prazo estabelecido pela CPEL, sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do futuro contrato. Para tanto serão aceitos:
7. Planilha de custos elaborada pelo próprio licitante; e
8. Contratações em andamento com preços semelhantes.
	1. Se desclassificado a melhor proposta, a CPEL iniciará a verificação da efetividade do lance do próximo colocado, respeitada a ordem de classificação.
	2. Nos casos de divergência entre o valor global apresentado para o lote e a soma/multiplicação dos quantitativos e preços unitários de seus itens, prevalecerá o resultado da soma/multiplicação dos quantitativos e preços unitários dos itens.
	3. Se existir discrepância no resultado da multiplicação do preço unitário pela quantidade, o preço unitário prevalecerá, a menos que, na opinião da CPEL, exista um erro grosseiro e óbvio, caso em que a proposta será considerada desclassificada.
	4. Erros no preenchimento da planilha, considerados sanáveis, não são motivos suficientes para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado e desde que não haja remanejamento de valores entre os itens da planilha.

# DA NEGOCIAÇÃO

* 1. Verificada a efetividade do melhor lance, será iniciada a fase de negociação com o licitante que o apresentou, objetivando condições mais vantajosas à CODEN.
	2. A negociação será conduzida pela CPEL e abordará, na busca de condições mais vantajosas para a CODEN, a possibilidade de:
1. Redução dos preços global ou unitário ofertados.
2. Diminuição do prazo de execução do contrato, conforme o caso.
3. Qualidade superior do objeto licitado, desde que mantenha as características definidas no neste Edital e seus Anexos.
4. Melhorias nas condições da garantia oferecida, se exigida.
	1. A critério da CPEL, a sessão pública poderá ser suspensa pelo prazo de até 2 (dois) dias úteis para que o licitante apresente resposta final sobre os termos propostos pela CODEN na negociação.
	2. Se, ultrapassada a fase de negociação e o licitante detentor da melhor proposta permanecer com valor acima do orçamento estimado, as fases de verificação de efetividade de lances e de negociação serão reestabelecidas com o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação.

# DA HABILITAÇÃO

* 1. Ultrapassadas as fases anteriores, a Comissão Permanente de Licitação – CPEL, realizará a abertura do Envelope B - Documentos de Habilitação do licitante mais bem classificado.
	2. No Envelope B - Documentos de Habilitação deverá constar todos os documentos constantes deste item para a comprovação das condições de habilitação constantes neste Edital e seus Anexos.
	3. Quanto à **HABILITAÇÃO JURÍDICA**:
1. Se pessoa natural ou empresário individual:
	1. Cédula de identidade;
	2. Comprovante de inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (registro comercial), no caso de empresário individual;
	3. Cópia do passaporte com visto que permita atuar profissionalmente no Brasil, no caso de estrangeiro.
2. Se pessoa Jurídica:
	1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme a respectiva natureza;
	2. Documento de eleição dos administradores, procuração ou ata de assembleia que outorgou poderes ao(s) representante(s), em caso dessa atribuição e do(s) dados pessoais do(s) representante(s) não constarem do estatuto ou contrato social;
	3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;
	4. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade desempenhada assim o exigir.
	5. Quanto à **REGULARIDADE FISCAL:**
3. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, conforme o caso.
4. Prova de regularidade perante a Seguridade Social, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
5. Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.
6. Prova de regularidade perante a Fazenda Pública do Estado e do Município em que estiver sediada, mediante a apresentação das respectivas CNDs;
7. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

15.4.1. A comprovação da regularidade fiscal deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

15.4.2. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sendo- lhes concedido, no momento apropriado, o tratamento diferenciado e simplificado, nos termos da legislação vigente.

15.4.3. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação dos documentos em substituição às certidões requeridas para fins de comprovação da regularidade fiscal.

* 1. Quanto à **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**
1. **Comprovação técnico-operacional**: apresentação de atestado de capacidade técnica, emitida por empresa Pública ou Privada em nome da Licitante que comprove a prestação do serviço da mesma natureza e porte do objeto da presente licitação, atestando satisfação quanto aos serviços prestados e que demonstre a experiência da licitante no atendimento a empresas/orgãos públicos da área de Saneamento Básico e suas respectivas Leis e Resoluções;
	1. Em atendimento a compatibilidade de características, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de Atendimento de Televendas, Pesquisas e Cobranças.
	2. O atestado deverá constar os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços;
2. Declaração de disponibilidade das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, adequados e disponíveis para o devido cumprimento da execução do contrato, conforme modelo disposto no Anexo XI;
3. Atestado de Visita Técnica comprovando o comparecimento, a ser expedido pela CODEN, conforme **Modelo** disposto no **Anexo VIII, caso o licitante tenha realizado a visita.**
4. Declaração, conforme Modelo disposto no Anexo VII, de conhecimento pleno do local de execução, caso o licitante tenha optado por não realizar a visita técnica.
	1. Quanto à **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**:
5. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial da empresa, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida no domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

I.I Para fins do inciso I, no caso de praças com mais de um cartório distribuidor deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores.

I.II Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor.

1. Apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

II.I No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite- se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade

1. A boa situação financeira deverá ser demonstrada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores (art. 99 do RILC) a 01 (um), a partir das fórmulas abaixo.
2. Índice de Liquidez Geral - ILG - igual ou superior a 1,0

Liquidez Geral = AC + RLP

PC + PNC

Onde:

AC = Ativo Circulante;

RLP = Realizável a Longo Prazo; PC = Passivo Circulante;

PNC = Passivo Não Circulante.

1. Índice de Solvência Geral - ISG - igual ou superior a 1,0

Solvência Geral = AT

 PC + PNC

Onde:

AT = Ativo Total;

PC = Passivo Circulante;

PNC = Passivo Não Circulante.

1. Índice de Liquidez Corrente - igual ou superior a 1,0;

Liquidez Corrente = AC

 PC

Onde:

AC = Ativo Circulante;

PC = Passivo Circulante.

1. Caso um dos referidos índices (art. 99 do RILC) seja inferior a 1,00 (um inteiro), a licitante poderá comprovar de forma alternativa, a existência de patrimônio líquido correspondentes a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, de acordo art. 99, §3º do RILC.
2. As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte estão dispensadas do balanço patrimonial apenas para fins fiscais. Assim, para a presente licitação, é obrigatória a apresentação desta peça.
	1. Outras **DECLARAÇÕES e COMPROVAÇÕES:**
3. **Declaração** **da Inexistência de Impedimento**, elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração conforme modelo do Anexo VI;
4. **Declaração** **de concordância com os termos do edital**, elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, conforme modelo do Anexo IX- Declaração de conhecimento e concordância com os termos do edital e seus anexos;
5. **Declaração** da licitante, elaborada em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que se encontra em **situação regular perante o Ministério do Trabalho**, conforme modelo do Anexo X - Declaração (art. 7°, XXXIII da CF/88);
6. **Declaração,** elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante de que, se vencedora, apresentará em até **02 (dois) dias úteis** contados do encerramento da sessão pública o PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional;

IV.I. A exigência contida no item acima será devida somente do Licitante vencedor (ou primeiro e/ou próximo classificado), sendo que se reprovado, a referida documentação será exigida do próximo classificado e assim sucessivamente, respeitando a ordem de classificação definida na ocasião do certame.

IV.II. O Licitante que deixar de entregar injustificadamente e no prazo fixado os documentos exigidos no Termo de Referência, ficará sujeito às penalidades previstas nas Leis Federais nºs. 10.520/02 e 13.303/16 e no edital.

* 1. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
		1. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.
	2. Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou em cópia simples acompanhada do respectivo original para ser autenticada por membro da Comissão Permanente de Licitação - CPEL, na sessão de abertura dos documentos de habilitação.
		1. As certidões expedidas pelos órgãos da administração fiscal e tributária, desde que assim instituídas pelo órgão emissor, poderão ser emitidas pela internet (rede mundial de computadores), sendo válidas independentemente de assinatura ou chancela de servidor dos órgãos emissores.
	3. As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que essa apresente alguma restrição, caso em que será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para regularização, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, nos termos do § 1º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações posteriores.
	4. Rejeitada a documentação de habilitação, a CPEL inabilitará o licitante e retornará à fase de verificação de lance ou proposta do próximo colocado, na ordem de classificação, observadas as regras deste Edital e seus Anexos.
	5. Os documentos exigidos deverão estar dentro do prazo de suas respectivas validades. Aqueles que não possuírem expressamente prazo de validade somente serão aceitos quando emitidos até 6 (seis) meses antecedentes à data de sua apresentação.
	6. Será inabilitado o licitante que:
1. Deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos neste item ou apresentá-los com vícios, com a validade expirada ou em desconformidade com o previsto neste Edital e seus Anexos;
2. Não atenderem a quaisquer dos requisitos exigidos para a habilitação.

# DOS RECURSOS

* 1. Aceita a documentação de habilitação do licitante vencedor ou fracassado o lote, será aberto, pela Comissão Permanente de Licitação – CPEL, na sessão pública, prazo de 10 (dez) minutos para que os licitantes manifestem intenção de recorrer.
		1. A CPEL negará admissibilidade ao recurso quando da manifestação não constar motivação ou estiver fora do prazo estabelecido.
		2. Nesse momento a CPEL não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
		3. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de recorrer dos licitantes importará decadência do direito de recurso.
	2. Será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da sessão pública, para apresentação das razões de recurso, ficando os demais participantes, desde logo, intimados, sem necessidade de publicação, a apresentarem contrarrazões em igual número de dias, contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
	3. As razões do recurso e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes serão dirigidos ao Diretor Presidente da CODEN, aos cuidados da Comissão Permanente de Licitação, e deverão ser entregues e protocolados na sede da CODEN, devidamente identificados. O interessado deve se dirigir à recepção da CODEN, para que as razões e contrarrazões entregues sejam protocoladas. No referido protocolo constará a data e horário da sua entrega.
	4. Não serão conhecidos recursos não registrados na forma e prazo estabelecidos neste item.
	5. Após a decisão motivada do recurso pela CPEL, que poderá reconsiderar a decisão ou mantê-la, a ata do julgamento será submetida à Autoridade Administrativa para decisão final.
		1. Os recursos serão decididos em até 5 (cinco) dias úteis, contados do encerramento do prazo para a apresentação de contrarrazões.
	6. Os recursos têm efeito suspensivo, isto é, até que sejam decididos o processo licitatório não terá seguimento.
	7. O acolhimento de recurso importará a invalidação exclusivamente dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
	8. As decisões dos recursos serão divulgadas no endereço eletrônico da CODEN – [www.coden.com.br](http://www.coden.com.br/licitacoes2.php).

# DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO DA LICITAÇÃO

* 1. A CPEL adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, quando não houver recurso ou quando reconsiderar sua decisão, com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente, após a constatação da regularidade dos atos procedimentais.
	2. Decididos os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

# DA CONTRATAÇÃO

* 1. **DA FORMALIZAÇÃO**
		1. Homologado o procedimento licitatório, o licitante vencedor, através de seu representante legal, será convocado, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da convocação, para assinar o termo de contrato – Anexo II, sob pena de decadência do direito à contratação.

18.1.1.1. O prazo a que se refere o subitem anterior poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação fundamentada da licitante vencedora e a critério da CODEN.

18.1.1.2. A convocação para assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar a Ordem de Compra/de Serviço ocorrerá por meio de fax, carta postal ou e-mail.

* + 1. Caso o licitante vencedor não compareça para assinar o respectivo termo de contrato ou aceitar/retirar a Ordem de Compra/de Serviço no prazo acima estabelecido, a CODEN convocará os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e as mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.
		2. A recusa em assinar o contrato ou aceitar/retirar a Ordem de Compra/de Serviço dentro do prazo previsto é considerada falta de natureza grave, ensejando o licitante vencedor à sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CODEN, conforme as disposições sobre sanções deste Edital e seus Anexos.

# As regras, condições contratuais e de pagamento estão integralmente previstas no Anexo II - Minuta do Contrato deste Edital.

* 1. **DA GARANTIA**
		1. Será exigida prestação de garantia contratual pela Contratada, em valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.
		2. O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pela Contratada durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CODEN.
		3. O não recolhimento da garantia no prazo estabelecido no neste item caracteriza inadimplemento contatual, sujeitando a Contratada às sanções previstas neste Edital e seus Anexos.
		4. As demais regras sobre a garantia exigida constam do Anexo II - Minuta do Contrato deste Edital.

# DAS SANÇÕES

* 1. O licitante cuja conduta esteja prevista em um dos incisos do artigo 84 da Lei 13.303/2016 ficará sujeito à sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CODEN, pelo prazo de até 2 (anos) anos.
	2. As contratadas se sujeitam as disposições dos artigos 82 a 84 da Lei 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN no tocante à aplicação de sanções.
	3. As sanções serão aplicadas somente mediante prévio processo administrativo punitivo, na forma do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN.

# DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

* 1. A CODEN poderá revogar a presente licitação por interesse público decorrente de fatos supervenientes devidamente comprovados, pertinentes e suficientes para justificar o ato, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou provocação de terceiros, sempre mediante parecer escrito e fundamentado, nos termos da Lei 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN.
	2. Em razão da desclassificação de todas propostas e/ou da inabilitação de todos os participantes, a presente licitação poderá restar fracassada.
	3. Em razão da ausência de interessados, a presente licitação poderá restar deserta.
	4. As despesas com a execução do objeto contratado correrão à conta de recursos próprios da CODEN.
	5. Integram o presente Edital:
* **Anexo I** – Termo de Referência
* **Anexo II** - Minuta de Contrato;
* **Anexo III** - Declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação;
* **Anexo IV -** Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte;
* **Anexo V** – Modelo de Proposta Comercial;
* **Anexo VI** –Declaração inexistência de impedimento;
* **Anexo VII** –Declaração de conhecimento pleno do local de execução do objeto;
* **Anexo VIII** - Modelo de Apresentação do Atestado de Vista Técnica;
* **Anexo IX -** Declaração de conhecimento e concordância com os termos do edital e seus anexos;
* **Anexo X –** Declaração (art. 7°, XXXIII da CF/88);
* **Anexo XI -** Modelo de declaração de disponibilidade de instalações, aparelhamento e pessoal
* **Anexo XII -** Modelo de declaração - apresentação documentos.
* **Anexo XIII –**  Recibo recibo de retirada do edital pela internet;
	1. Na contagem de prazo estabelecido neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento.
	2. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
	3. Os documentos e a proposta, apresentados pelo licitante vencedor, desde que não contrariem disposição deste edital, constituirão parte integrante do contrato. No caso de divergência, prevalecerão os termos do contrato.
	4. É facultada à CPEL, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

20.10. Em qualquer fase, a CPEL deverá promover a correção dos vícios sanáveis, isto é, falhas, complementação de insuficiências ou correções de caráter formal que possam ser sanados no curto prazo previsto no edital e de forma simples, privilegiando o princípio da eficiência**.**

20.11. Serão consideradas não escritas as especificações, forma de execução do objeto ou qualquer outra condição, propostas pelo licitante, que estejam em desacordo com o estipulado neste Edital.

20.12. As informações e os atos praticados e pertinentes a presente licitação serão disponibilizados no site da CODEN – [www.coden.com.br](http://www.coden.com.br/licitacoes2.php), garantindo ampla publicidade.

20.13. Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital, ou o contrato de prestação de serviços vinculado a esta licitação, a empresa licitante deve se subordinar ao foro de Nova Odessa/SP, com exclusão de qualquer outro foro.

Nova Odessa, 19 de junho de 2019.

**Ricardo Ongaro**

**Diretor Presidente**

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas neste Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A contratação de um novo modelo de central de atendimento faz-se necessário tendo em vista a ampliação da capacidade de atendimento do CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, diante do aumento da demanda, interna e externa e principalmente a **adequação à Resolução ARES-PCJ n° 50 de 28/02/2014.**

2.2. Considerando o perfil diversificado dos cidadãos usuários dos serviços disponibilizados pela CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, sendo este identificou que as Centrais de Atendimento 0800 devem ser atendidas exclusivamente como instrumento de comunicação direta entre o órgão e a população, com a possibilidade de oferecer maior eficácia no acesso aos serviços, diante da ampla cobertura, facilidade de operação e gratuidade para os usuários dos serviços do CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, inclusive atendimento noturno por equipe especializada.

**3. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. Os serviços serão prestados na Central de Relacionamento própria da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a Contratante.

3.1.1 A CONTRATADA fará o atendimento através do canal 0800 de linhas fixas e móveis utilizando o DDD 019, cuja linha será disponibilizada pela CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA. Também assegurar de forma rápida e eficiente comunicação entre as partes durante a execução do contrato, além da facilidade para treinamentos e integrações.

3.2. A Central de Atendimento terá seu funcionamento durante 24 (vinte e quatro) horas, sendo 12 horas de atendimento no local e 12 horas de atendimento por atendentes também via remoto com direcionamento automático das chamadas emergenciais e ordem de serviço para equipe de plantão da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

3.2.1. Aos domingos e feriados, não haverá atendimento humano no local, somente atendimento remoto e será feito por um profissional, gerando as chamadas de emergências com aberturas de contatos e encaminhamento imediatamente para os canais disponíveis da central de Plantão da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

 3.3. Excepcionalmente em eventos programados que cause aumento significativo de atendimentos, a CONTRATADA fica responsável pela disponibilização de profissionais que supram as demandas.

3.4. O Atendimento de todas as chamadas deverá ser eletrônico, e dar-se-á durante 24 horas por dia, todos os dias, incluindo sábados, domingos e feriados.

**4. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. O prazo final para a empresa iniciar efetivamente os serviços será de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da Ordem de Serviços expedida pela Diretoria Administrativa da Companhia, sendo que:

4.1.1. Nos primeiros 15 (quinze) dias toda a parte operacional da empresa deverá estar em funcionamento, inclusive a conclusão do treinamento da equipe da CONTRATADA.

4.1.2. Os treinamentos e a capacitação da equipe da CONTRATANTE, que fará interface com a CENTRAL DE ATENDIMENTO (item 8.1.2) deverão iniciar-se imediatamente no 16º dia, independentemente da Ordem de Serviços.

**5. TÓPICOS DE ATENDIMENTO**

5.1. A Central de Atendimento, por meio da sua prestação de serviços, prestará atendimento ao cidadão, inicialmente sobre os tópicos abaixo listados. Podendo, no decorrer do período de contratação ser acrescidos e/ou suprimidos assuntos relacionados à área de atuação da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, de acordo com a conveniência da Administração:

1. Atualização de Cadastro do Cliente e/ou Unidade Consumidora
2. Cobrança de débitos
3. Vistoria Técnica
4. Falta de Água
5. Água Fraca
6. Informações Sobre Qualidade da Água
7. Vazamento de Água na Rua
8. Vazamento no Cavalete
9. Vazamento de Hidrômetro
10. Vazamento na Caixa Padrão
11. Vazamento de Registro
12. Reparo em Cavalete
13. Mudança de Cavalete
14. Troca de Cavalete
15. Manutenção Hidráulica na Calçada
16. Troca de Registro
17. Esgoto Entupido
18. Geofone – Vistoria Técnica e Orientação
19. Afundamento de Asfalto
20. Afundamento do Passeio
21. Substituição do Ramal de Água e Cavalete
22. Lacrar Caixa CPH
23. Aferição de Hidrômetro
24. Desligamento a Pedido do Cliente
25. Troca de Hidrômetros
26. Vistoria Técnica no Equipamento de Medição
27. Verificação de Número do Hidrômetro e Leitura
28. Troca de Registro
29. Religação de Água Comum / Urgente
30. Informações Sobre Leituras/Consumos
31. Segunda via por e-mail
32. Informações sobre Débitos
33. Informações Sobre Corte de Água
34. Envio de Extrato de Débitos por e-mail
35. Informações Sobre Instalação da CPH*)*
	1. Informações Sobre Valores na Conta
36. Reclamação de Funcionários
37. Alteração de Vencimento
38. Reclamações Diversas
39. Fechamento de Valetas
40. Reposição de Capa Asfáltica
41. Conserto de Calçada
42. Pedido de Ligação de Água e Esgoto*)*
43. Inclusão/Alteração Endereço de Entrega
44. Inclusão/Alteração Vencimento Alternativo
45. Troca de Titularidade
46. Denúncia
47. Informações Sobre Certidões
48. Informações sobre Manejo de Resíduos Sólidos

**6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Serviços

Consiste na execução de serviços de tele atendimento RECEPTIVO de ligações para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, solicitações de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, podendo ser necessário também realizar chamadas ATIVAS em retorno ao consumidor.

6.2. Atendimento eletrônico

Consiste no fornecimento de tele atendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio de equipamento de Atendimento Eletrônico assegurando que todas as ligações sejam atendidas eletronicamente e colocado em espera caso todos os atendentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos atendentes. O atendimento eletrônico pode também emitir mensagens pré-determinadas, comunicando manutenções em andamento, prazos para retorno do fornecimento de água, justificativa para atraso da entrega de contas, call back, entre outras.

6.3. Emissão de protocolos

O sistema deverá gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada contato ATIVO ou RECEPTIVO, que permitam acompanhamento posterior.

O número deste protocolo e demais informações do contato deverão, através de integração de sistemas, ser enviado ao sistema comercial e vinculado ao número da Unidade Consumidora do cliente.

**7. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

7.1. Operador de Atendimento Receptivo

a) Realizar o atendimento telefônico e registro das informações, dúvidas, solicitações e atualização de cadastro, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e ao banco de dados do sistema comercial disponibilizados.

b) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, expressando-se com clareza e objetividade.

c) Encaminhar as ocorrências através do sistema de gestão comercial ou outro recurso para a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts, ou esse recomende registro de ocorrência), ao Serviço de Apoio ao Atendimento, ou ainda aqueles que não contemplem as aberturas de OS acima;

d) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

7.2. Pré-requisitos:

Será exigido somente da empresa vencedora, comprovação através de documentos e declarações de que os atendentes deverão ter nível escolar obrigatório no ensino médio completo e deverão estar aptos para exercer a função com competência e desempenho.

7.3. Supervisor de Atendimento

a). Supervisionar os atendimentos realizados na Central, por meio do acompanhamento dos diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes.

b). Monitorar e avaliar os atendimentos.

c). Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Atendentes ou quando solicitado por este.

d). Encaminhar e acompanhar resposta de todas as solicitações que não foram atendidas de imediato para ao CONTRATANTE.

e). Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Atendentes.

f). Gerenciar o período de descanso.

g). Avaliar de forma individual e periódica o desempenho da equipe de atendimento.

h). Programar a emissão de relatórios de produtividade e de tendências de sua equipe.

i). Identificar pontos fracos para realização de capacitação.

j). Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.

k). Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas.

7.4. Pré-requisitos:

Será exigido somente da empresa vencedora, comprovação através de documentos e declarações de que o profissional de Supervisão da Central esteja apto para exercer a função com competência e desempenho.

7.4. Relatórios

Os relatórios de atendimento deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por navegação, incluindo Call Back.

7.4.1. Os relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade e outros, no intuito de subsidiar as ações e políticas de atendimento, através de suas áreas técnicas e de forma descentralizada. Os relatórios serão enviados, semanalmente, por meio digital, para a Diretoria de Relação com o Usuário para análise, sem prejuízo da remessa mensal dos mesmos.

7.4.2. Para efeito de caracterização das ligações, entende-se por:

a) Ligações Recebidas – são todas as ligações que foram recepcionadas no atendimento eletrônico em que houve a vocalização da mensagem de saudação.

b) Ligações efetuadas – são todas as ligações que foram originadas da Central ao cidadão ou ao CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA com o intuito de dar devolutivas ou cobranças diversas através da ação ativa.

c) Ligações efetuadas – Não atendidas - são ligações originadas sem atendimento, ou seja, em que não há contato efetivado.

d) Ligações Atendidas – são todas as ligações onde o usuário recebeu atendimento humano.

e) Ligações Perdidas no atendimento eletrônico – são todas as ligações em que o cidadão não obteve atendimento. São considerados motivos de não atendimento: ausência de escolha de opção, não vocalização da mensagem da opção escolhida até o contador definido, falha na transferência, problema de telefonia, problemas técnicos de equipamentos, congestionamento no acesso ao banco, indisponibilidade nas bases de dados.

f) Call Back – São todas as ligações ativas para o cidadão que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação por motivos variados.

7.5. Entende-se por período de atendimento o intervalo de 00hs00min00s às 23hs59min59s.

**8. CAPACITAÇÃO DE PESSOAL**

8.1. A CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA deverá capacitar e preparar a equipe da CONTRATADA aplicando Treinamento referente aos serviços prestados, uso do atual sistema de gestão integrado e das rotinas e fluxos de atendimento ao consumidor.

8.1.1. Este treinamento deverá ocorrer nas dependências da CODEN, no horário de expediente da equipe em até 15 dias do recebimento da Ordem de Serviços emitida pela Diretoria Administrativa, conforme item 4.1.1.

8.1.2. O conteúdo do programa de capacitação referente aos produtos e serviços da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, como: missão, legislação, sistemas, serviços, processos, scripts, será de responsabilidade da CODEN .

8.1.3. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados a CONTRATADA também deverá realizar treinamento para a equipe indicada pela CODEN que fará interface com a EQUIPE DE ATENDIMENTO para que conheça todas as novas rotinas e procedimentos de trabalho, conforme item 4.1.2.

8.1.4. Esse treinamento poderá ser realizado nas dependências da CODEN ou da CONTRATADA e será montado cronograma conforme estabelecido entre ambas as partes.

8.2. Excepcionalmente, quando julgar necessário, a CODEN, poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos referentes aos assuntos específicos, devendo a CONTRATADA nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos.

8.2.1. A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

A) Novos serviços, alterações da legislação e sistemas para atendimento.

B) Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts.

C) Demandas sazonais.

D) Ação corretiva, quando observado não conformidade na avaliação do operador.

E) Ação preventiva.

F) Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

G) Quando demandado pela CODEN

8.3. A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

A) Agenda mensal dos treinamentos.

B) Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores.

C) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens.

D) Carga horária dos treinamentos e reciclagens.

E) Avaliação do aproveitamento.

F) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

**9. INFRAESTRUTURA OPERACIONAL**

9.1. Serviço de Telecomunicação

9.1.1.1. Para atender a demanda especificada neste Termo de Referência, de forma contínua e simultânea, estima-se a utilização de linhas telefônicas, que estarão vinculadas ao canal 0800.

9.1.2.1 As linhas a serem utilizadas para o canal 0800 disponibilizado aos usuários serão de total responsabilidade da CONTRATANTE

 9.1.2.2. A contratação e os pagamentos das despesas com contas telefônicas do canal 0800 e suas respectivas linhas são de responsabilidade da CONTRATANTE

9.1.2.3 A responsabilidade pela manutenção junto à operadora será da CONTRATADA.

9.1.2.4. O controle das ligações ORIGINADAS E RECEBIDAS é de responsabilidade da CONTRATADA.

9.1.2.5. Também serão aceitas/atendidas ligações originadas de telefonia móvel celular, assegurando ao cidadão o direito de usar o meio que melhor convier.

**10. Software**

10.1. O software a ser utilizado para o atendimento, com acesso a base de dados da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, para registro de ocorrências, abertura de ordens de serviço, consultas e demais serviços inerentes é de responsabilidade da CONTRATANTE, devendo esta fornecer as licenças necessárias, tal como os *logins* e senhas de acesso, para toda a equipe de atendimento e supervisão, respeitando a hierarquia, com seus respectivos níveis de acesso.

10.2. A responsabilidade de integração e licenças para conexão dos sistemas será responsabilidade da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

10.3. Utilizar o sistema de disparos de SMS para envio de mensagens quando for necessário e a disponibilização bem como despesas referente a esse serviço será de total responsabilidade da CODEN.

**11. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO**

11.1. A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de software de gerenciamento de fluxo de chamadas, compatível com o sistema de telefonia, o qual abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

11.1.2. Gerenciamento de Chamadas.

11.1.3. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.).

11.1.4. Interface de música ou mensagem para chamadas em espera:

A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do software de gerenciamento devem ser feitas com profissionalismo, com voz audível, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da CODEN.

11.1.5. Permitir aos Supervisores, a irrestrita monitoração de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes.

11.1.6. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor (toalete, desligar chamada, transferência etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de Computer Telephony Integration – CTI.

11.1.7. O sistema de PABX (atendimento eletrônico) deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos.

11.1.8. O software deverá possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas.

11.1.9. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade.

11.1.10. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o software deve poder fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede, o status de determinados grupos e até a informação de um Atendente em particular.

11.1.11. Permitir ao Supervisor visualizar na tela da aplicação de atendimento, informações sobre o seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidade de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).

11.1.12. Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera.

11.1.13. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o cidadão, que está em espera na fila.

11.1.14. Especificar número de chamadas recebidas, quantas delas foram atendidas por atendente, o tempo médio de espera e a duração média de cada chamada, inclusive as ligações não atendidas para realização de Call Back.

11.1.15. Gravar todas as ligações com atendimentos válidos recebidas ou efetuadas, para fins de monitoração e de auditoria pela CODEN, e mantê-las arquivadas e vinculadas ao protocolo de atendimento ao usuário, de modo que seja possível a rápida localização das ligações.

11.1.16. O arquivo de áudio deverá ser enviado a CODEN, caso necessário, e ser vinculado com o protocolo de atendimento para que os atendentes da CODEN possam identificar a qual usuário se refere a ligação.

11.1.17. Manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 01 (um) ano, contados a partir da data de gravação de cada atendimento, quando deverão ser repassados a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

11.1.18. Disponibilizar recurso de gravação para eventos programados ou emergenciais, antecipando o atendimento humano.

11.1.19. Efetuar o Call Back aos usuários que não consigam ser atendidos na fila de espera;

11.1.19.1. Todo e qualquer Call Back será realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequente.

11.2.Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a CONTRATANTE deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos, a cargo da CONTRATADA:

* + - 1. “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
			2. “Nobreak” / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;

**12. Dimensionamento**

12.1. Para a execução dos serviços de que se trata este Termo de Referência, de acordo com a demanda estimada pela CODEN, a CONTRATADA deverá dispor de mão-de-obra e infraestrutura necessária para atendimento de, **no mínimo**, **1.500 (hum mil e quinhentas) ligações/mês.**

12.3. Para tanto, a empresa deverá estruturar equipe, tanto de operadores como de apoio, capaz de responder a todas as situações que possam surgir durante a operação desses serviços.

12.4. Esta estrutura deverá necessariamente prever uma PA (Ponto de Atendimento), e deverá possuir por turno, no mínimo, 01 (um) atendente e 01 (um) Supervisor de Atendimento apto. A supervisão do serviço deverá fazer a interlocução cotidiana com a CODEN.

12.4.2. Fica a cargo da CONTRATADA organizar a equipe operacional, respeitando as escalas e turnos de trabalho elencados no item 3.2 deste Termo de Referência.

**13. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PARA CONTRATAÇÃO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOTE** | **ITEM** | **QUANT** | **DESCRIÇÃO** |
| 1 | 1 |  1 | Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas neste Termo de Referência.  |
|  |  |  |  |

**14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

14.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.

14.2. Notificar, por escrito, à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

14.3. Prestar ao preposto da CONTRATADA, as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.

14.4. Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração ou do endereço de cobrança, bem como quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.

14.5. Verificar, se os profissionais contratados estão aptos a exercer as funções de atendente e supervisão, sendo que a empresa vencedora, deverá apresentar declaração até a data da assinatura do contrato. A CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, poderá fiscalizar posteriormente a CONTRATADA.

14.6. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos, qualitativos e administrativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.

14.7. Disponibilizar à CONTRATADA as informações para elaboração de treinamento do pessoal referente ao conteúdo dos produtos e serviços da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, bem como noções de segurança da informação e comunicação aplicadas ao órgão.

14.8. Fornecer as informações necessárias à construção dos scripts e base de conhecimento, podendo ser liberado o acesso remoto ao Banco de soluções do CONTRATANTE (base de conhecimento on-line).

14.9. Garantir o fornecimento das informações necessárias para a CONTRATADA desenvolver seus serviços adequadamente.

14.10. Fornecer os conteúdos para a CONTRATADA e sua equipe, conforme as necessidades de capacitação.

14.11. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

14.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.

**15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1. A prestação dos serviços contratados deve ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de PABX, dos servidores de sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede, inclusive o previsto no item 11.2.

15.2. Fornecer a todos os seus colaboradores **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** referente a todas as informações que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, que deverá ser assinado e respeitado, sob pena de quebra de contrato.

15.3. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA , orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

15.4. Executar diretamente o contrato, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações não autorizadas pela CODEN.

15.4. Acatar todas as orientações do setor competente da CODEN, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo Gestor contratual e atendendo às reclamações formuladas.

15.5. Selecionar os empregados que serão alocados para prestação dos serviços, de acordo com o definido neste Termo de Referência e com o praticado pelo mercado.

15.6. Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, devidamente credenciado e uniformizado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.

15.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

15.8. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.

15.9. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

15.10. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato.

15.11. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

15.12. Exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como fornecimento de vales transportes e refeição, se houver, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessários.

15.13. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento deste contrato.

15.14. Apresentar mensalmente ao CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão-de-obra, na operacionalização da Central.

15.15. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, inclusive o transbordo de chamadas simultâneas que podem ocorrer durante o atendimento.

15.16. Comunicar por escrito a CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, através de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

15.17. Delegar ao Preposto poderes para tratar com o CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA assuntos relacionados com a execução do contrato.

15.18. Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA.

15.19. Observar o horário de trabalho dos funcionários em conformidade com as leis trabalhistas.

15.20. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus empregados quando relacionados com a execução dos serviços.

15.21. Nas faltas eventuais ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal.

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

16. Acordo de Níveis de Serviços Contratados

16.1. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação dos computadores e head-sets das Posições de Atendimento, sob a responsabilidade da empresa CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 60 (sessenta) minutos.

16.2. As interrupções, provocadas por falhas ou degradação do PABX sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo, máximo, de 4 (quatro) horas.

16.3. Para os problemas causados pela empresa prestadora dos serviços de Telecomunicações, ocasionando a indisponibilidade do acesso ao 0800 pelos usuários, ficará, então, neste caso em específico, a contratante responsável pela solução do problema junto à citada empresa prestadora do serviço de Telecomunicações.

**17. PLANO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - LOCAL E HORÁRIO**

17.1 Os serviços serão desenvolvidos em ambiente da CONTRATADA que será responsável por oferecer a infraestrutura adequada, assim como equipamentos e máquinas, bem como trabalhar dentro da legislação em vigor e com relação ao mobiliário o mesmo deverá seguir obrigatoriamente o que diz a NR-17.

17.2 A vencedora do certame, deverá obrigatoriamente, em até dois dias úteis após o encerramento da sessão apresentar:

17.2.1. PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;

17.2.2.PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional;

17.2.3.O P.P.R.A deverá ser assinado por Engenheiro de Segurança do Trabalho, com o respectivo número da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) ou por médico do trabalho, indicando os registros profissionais para ambos.

17.2.4. A aprovação da vencedora do certame, somente deverá ser ratificada, após avaliação dos documentos supracitados pelas áreas de competência.

17.2.5. Após definição da equipe de trabalho, a CONTRATADA deverá apresentar junto com o Plano de Trabalho o ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, o quais também serão analisados pelas áreas de competência e receberão um carimbo dando ciência da validade legal dos documentos.

**18. CERTIDÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA E VISITA TÉCNICA:**

18.1. Comprovação de Atestado de Capacidade Técnica, emitida por empresa Pública ou Privada em nome da Licitante visando atender o objeto da presente licitação, atestando satisfação quanto aos serviços prestados, que demonstre a experiência da licitante no atendimento a empresas/orgãos públicos da área de Saneamento Básico e suas respectivas Leis e Resoluções;

18.2.Em atendimento a compatibilidade de características, NÃO SERÃO ACEITOS atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de Atendimento de Televendas, Pesquisas e Cobranças

18.3.As empresas com interesse em participar do presente certame, deverão obrigatoriamente realizar Visita técnica na sede da CONTRATANTE, mais especificamente no setor competente, com o objetivo de conhecer os procedimentos e realizar levantamento de dados e informações necessárias a fim de formular proposta que atenda aos requisitos necessários para sua implantação.

18.4.Para a visita técnica, a licitante deverá apresentar representante devidamente credenciado apto para conhecer as condições e regras CODEN.

18.5.A visita técnica deverá ser agendada em até 2 (dois) dias antes da realização do certame, com o Departamento de Contas e Consumo, através do e-mail sac@coden.com.br, ou pelo telefone 19 3476 8500, com a Sr. Alexandre da Rosa.

18.6 O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do edital.

**19. AUDITORIAS *IN LOCO***

19.1 Para análise do cumprimento das obrigações contratuais a contratada estará sujeita a vistorias e auditorias *in loco*, pela CODEN para a verificação do atendimento aos requisitos exigidos neste termo de referência e cumprimento do plano de trabalho.

19.2 Para viabilizar treinamentos, auditorias e vistorias *in loco* pela CODEN, a licitante deverá estar localizada a um raio de até 100Km de distância da sede da CODEN, a fim de evitar custo elevado para a Administração no deslocamento.

1. **DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura do contrato e poderá ser renovado nos termos da Lei 13.303/16.

Nova Odessa, 19 de junho de 2019.

**Alexandre Rodrigues da Rosa**

**Chefe de Equipe - Contas e Consumo**

# ANEXO II - MINUTA DO CONTRATO

**PROCESSO N°: 5554/2019.**

**LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO CONTRATO Nº: XXXX/2019.**

Aos **xxx dias do mês de xxxxxxx do ano de dois mil e dezenove (xx/xx/2019)**, nesta cidade, na sede da **COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA - CODEN**, CNPJ nº 48.832.398/0001-59, com sede em Nova Odessa/SP, na Rua Eduardo Leekning, nº 550, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, Diretor Presidente Sr. Ricardo Ongaro, casado, engenheiro civil, portador do RG-SSP/SP nº XX.XXX.XXX-X e do CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, e pelo seu Diretor Financeiro o Sr. XXXX, casado, contador, portador do RG-SSP/SP nº XXXXXX e do CPF nº XXXXXXXXXXXX doravante denominada CODEN, e a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_\_\_\_ com sede em \_\_\_\_\_\_\_\_\_/ , na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, no Bairro , CEP , neste ato representada por seu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, , RG nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_CPF n° , doravante denominada CONTRATADA, celebram, em decorrência da **Licitação Presencial nº 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**, Processo Administrativo n° 5554/2019, o presente contrato, conforme cláusulas e condições a seguir especificadas:

# DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato a contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

# DA DOCUMENTAÇÃO INTEGRANTE

Constituem parte integrante do presente contrato, a proposta apresentada pela CONTRATADA, datada de\_\_/\_\_/\_\_, bem como o edital da Licitação Presencial n° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO independentemente de transcrição.

# DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS

Este contrato é regulado pelas suas cláusulas e pela Lei 13.303/2016.

# DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura.

**Parágrafo primeiro.** Respeitados os limites do art. 71 da Lei 13.303/2016, o presente contrato poderá ser prorrogado, por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a CODEN.

**Parágrafo segundo.** No prazo de vigência estabelecido no caput desta cláusula, está incluído o tempo necessário ao recebimento da obra e trâmites administrativos da CODEN para encerramento do contrato

# DO LOCAL DA EXECUÇÃO

# A execução do objeto contratado ocorrerá nas dependências da CONTRATADA.

# DO PREÇO

Pela execução do objeto deste contrato, será pago, à CONTRATADA, o montante correspondente o valor global de R$ ( ), sendo o valor mensal de R$ (\_\_) de na forma prevista na cláusula que dispõe sobre as condições de pagamento.

**Parágrafo Primeiro**. Estão considerados no preço previsto no *caput* todos os tributos, contribuições, encargos, taxas e todas as despesas e custos, diretos e indiretos, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Contrato.

# DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados em parcelas mensais, com o fechamento da Nota Fiscal/Fatura Eletrônica de Serviço no último dia de cada mês, sendo o pagamento realizado no dia 12 (doze) do mês subsequente, conforme apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura Eletrônica de Serviço, correspondente a prestação de serviços comprovados por esta Companhia.

**Parágrafo Primeiro.** Por ocasião da apresentação da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, a CONTRATADA deverá fazer prova do recolhimento mensal ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS por meio das Guias de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - GFIP, bem como da Certidão Negativa de Débitos (CND) relativa à Seguridade Social, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e Certificado de Regularidade de Situação (CRS) relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) junto à Caixa Econômica Federal.

**Parágrafo Segundo.** As comprovações relativas ao FGTS a serem apresentadas, que deverão corresponder ao período de execução e por tomador de serviço, são as seguintes:

a) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pelo “Conectividade Social”;

b) Guia de Recolhimento do FGTS – GRF, gerada e impressa pelo SEFIP, com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela internet;

c) Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP-RE;

d) Relação de Tomadores/Obras – RET;

**Parágrafo Terceiro.** Se por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura, do recibo ou do documento de cobrança equivalente não houver decorrido o prazo legal para recolhimento do FGTS, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para recolhimento.

**Parágrafo Quarto.** A não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

**Parágrafo Quinto.** Os pagamentos serão efetuados por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, em instituição financeira credenciada, a crédito da CONTRATADA.

**Parágrafo Sexto**. Se o documento de cobrança apresentar incorreções, o mesmo será devolvido à CONTRATADA e a contagem do prazo para o pagamento previsto no *caput* reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e certificado pelo fiscal.

**Parágrafo Sétimo**. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos, quando couber, à retenção na fonte dos tributos. No caso de haver retenção, a CONTRATADA discriminará individualmente no documento de cobrança o percentual e o valor do(s) tributo(s) a ser(em) retido(s).

**Parágrafo Oitavo.** As despesas decorrentes da referida contratação correrão às contas dos recursos próprios da CODEN.

**Parágrafo Nono:** Em caso de atraso no pagamento, por parte da Administração, por prazo superior a 30 (trinta) dias, incidirá correção monetária, nos termos da legislação vigente.

# DO REAJUSTE

Os preços, ora contratados, não serão reajustados por prazo inferior a 01 (um) ano da data do contrato, nos termos das disposições legais vigentes.

**Parágrafo Primeiro**. Caso a vigência contratual ultrapasse os 12 (doze) meses, os preços poderão ser reajustados ao final de cada período de 12 (doze) meses, o primeiro contado a partir da data da apresentação da proposta, aplicando-se a variação média do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor - Amplo, calculados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e estatística (IBGE), no período.

**Parágrafo Segundo**. O reajuste somente será liberado mediante solicitação expressa da CONTRATADA acompanhada da respectiva memória de cálculo.

**Parágrafo Terceiro**. Em caso de atraso injustificado na execução dos serviços atribuível à Contratada, prevalecerão os preços vigentes nas datas em que as etapas dos serviços seriam realizadas em conformidade com os prazos inicialmente estabelecidos.

# DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do Contrato, prestará garantia de execução contratual, no valor de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, na modalidade que vier a optar, dentre as adiante relacionadas:

1. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor da CODEN, de acordo com as orientações que serão fornecidas pelo gestor do contrato.
2. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário.
3. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil.

**Parágrafo Primeiro**. O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

1. Responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao Contratado;
2. Vigência pelo prazo contratual;
3. Prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes.

**Parágrafo Segundo.** O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

* 1. Renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;
	2. Vigência pelo prazo contratual;
	3. Prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do Contratado

- ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

**Parágrafo Terceiro**. O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CODEN.

**Parágrafo Quarto**. Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência, utilização total ou parcial da garantia pela CODEN, ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pela CODEN, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

**Parágrafo Quinto**. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução e cumprimento integral do presente Contrato.

**Parágrafo Sexto**. A garantia na modalidade caução em dinheiro será atualizada monetariamente pelo índice da caderneta de poupança quando da sua restituição, e não contemplando remuneração *pro rata die*.

**Parágrafo Sétimo**. O prazo de validade da garantia prestada será contado a partir da data de início da vigência do contrato, e deverá estender-se por mais 60 (sessenta) dias após o seu encerramento.

# DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das demais obrigações constantes neste Contrato, Termo de Referência anexo e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:

1. Manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pela CODEN.
2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a CODEN, bem como a eventual perda dos Pressupostos para a participação de licitação.
3. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas.
4. Organizar, técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, conduzindo-os em obediência às especificações contratadas, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados e, em sendo o caso, de seus subcontratados autorizados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das normas e legislações vigentes.
5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;
6. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;
7. Responder por qualquer acidente de trabalho na execução dos serviços, por uso indevido de patentes registradas em nome de terceiros, por danos resultantes de caso fortuito ou de força maior, por qualquer causa de destruição, danificação, defeitos ou incorreções dos serviços ou dos bens da CONTRATANTE, de seus funcionários ou de terceiros.
8. Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente.
9. Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo a CODEN, a qualquer momento, exigir do Contratado a comprovação de sua regularidade.
10. Responsabilizar-se pelos encargos previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
11. Responder pelo pagamento dos salários devidos aos empregados e encargos trabalhistas, bem como pelos registros, seguros contra riscos de acidentes de trabalho e outras obrigações inerentes à execução dos serviços ora contratados.
12. Arcar com todos os tributos incidentes sobre este Contrato, bem como sobre a sua atividade, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos determinados por lei.
13. Regularizar, quando notificada pela CONTRATANTE, sob pena de sofrer as penalidades estabelecidas no contrato, no prazo de 72 horas, as eventuais falhas na execução dos serviços fora das suas especificações;
14. Responder por qualquer prejuízo ou danos causados diretamente à CODEN ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
15. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CODEN para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória.
16. Promover a substituição, sempre que solicitado justificadamente pela CODEN, sem prejuízo do andamento dos serviços, de qualquer empregado e/ou subcontratado e/ou mandatário que venha a apresentar comportamento em desacordo com a legislação, normas ou o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN.
17. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, durante a execução do contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da CODEN, por acusação da espécie.

**Parágrafo único**. A inadimplência da CONTRATADA quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à CODEN a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

# DAS OBRIGAÇÕES DA CODEN

Além das demais obrigações constantes neste Contrato, no Termo de Referência anexo e na legislação vigente, compete à CODEN:

1. Proporcionar à CONTRATADA o acesso às informações e aos documentos necessários ao desenvolvimento dos serviços;
2. Entregar desimpedida e desembaraçada a área indispensável à execução dos serviços;
3. Fiscalizar e avaliar a execução do contrato, através do fiscal designado.
4. Realizar o recebimento do objeto contratual, quando o mesmo estiver conforme.
5. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Contrato.
6. Comunicar à CONTRATADA, por escrito:
	1. Quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
	2. A abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares da CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para o exercício do contraditório e ampla defesa;
	3. A aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.

# DA FISCALIZAÇÃO

As atividades de fiscalização do presente contrato, serão exercidas pelo(a) fiscal designado(a) Sr. Alexandre da Rosa, *email* sac@coden.com.br .

# DO RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto contratual se dará dentro da vigência do contrato da seguinte forma:

1. Provisoriamente, pelo fiscal do contrato, em até 15 (quinze) dias da respectiva entrega, mediante termo de recebimento provisório, para efeito de posterior verificação da conformidade e quantidade do mesmo com as especificações constantes do edital, do contrato e da proposta apresentada pela CONTRATADA.
2. As eventuais impropriedades constatadas deverão ser registradas em documento próprio, no qual constarão as medidas a serem adotadas pelo Contratado e os respectivos prazos.
3. Uma vez verificado que o objeto contratual está em conformidade com as exigências do processo de contratação, do contrato e da proposta apresentada pela CONTRATADA, o mesmo será recebido definitivamente pelo gestor do contrato, em até 90 (noventa) dias, com a lavratura do termo de recebimento definitivo.

**Parágrafo primeiro**. O objeto não será recebido se executado em desacordo com o processo de contratação, o contrato ou a proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-a, neste caso, às penalidades previstas neste contrato.

**Parágrafo segundo**. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da Contratada por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia e qualidade dos bens entregues e/ou do serviço realizado.

# DA SUBCONTRATAÇÃO

Fica vedado à CONTRATADA, sem prévia e expressa concordância formal da CODEN, subcontratar partes das obrigações assumidas neste Contrato.

**Parágrafo Primeiro**. A subcontratação sem autorização formal e prévia da CODEN ou em descumprimento ao previsto no art. 78, §2° da Lei 13.303/2016, caracteriza-se como inadimplemento contratual, ensejando à CONTRATADA as sanções previstas neste contrato.

# DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Desde que não altere a natureza do objeto contratado ou descumpra o dever de licitar, o presente contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes e nas hipóteses previstas no art. 81 da Lei 13.303/2016.

**Parágrafo primeiro**. A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato atualizado.

**Parágrafo segundo**.As alterações contratuais serão formalizadas através de Termo Aditivo.

# DA SUSPENSÃO EXTRAORDINÁRIA DA EXECUÇÃO

De comum acordo, as partes poderão convencionar a suspensão extraordinária da execução do objeto deste contrato, quando, justificadamente, por motivo imperioso e extraordinário, se fizer necessário.

**Parágrafo único.** A suspensão será formalizada através de Termo Aditivo, onde será definida a expectativa de prazo do reinício da execução, bem como dos correspondentes pagamentos, devendo, quando aplicável, ser firmado novo Cronograma de execução.

# DOS DIREITOS PATRIMONIAIS E AUTORAIS

Os direitos patrimoniais e autorais de projetos ou serviços técnicos especializados desenvolvidos por profissionais autônomos ou por empresas contratadas decorrentes da execução deste contrato passam a ser propriedade da CODEN, sem prejuízo da preservação da identificação dos respectivos autores e da responsabilidade técnica a eles atribuída.

# DA CESSÃO DO CONTRATO

O presente contrato não poderá ser cedido ou utilizado sob qualquer hipótese como título de circulação comercial, caução, cessão de crédito e/ou documento exequível a ser apresentado contra a CODEN por terceiros.

**Parágrafo único.** Fica vedado à CONTRATADA transferir ou ceder, a qualquer título, os direitos e obrigações assumidos nesse contrato.

# DO SIGILO

Caso a CONTRATADA venha a ter acesso a dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa, direta ou indiretamente, em decorrência da execução do objeto contratual, deverá manter o sigilo dos mesmos, bem como orientar os profissionais envolvidos a cumprir esta obrigação, respeitando-se as diretrizes da CODEN, e respondendo, em caso de descumprimento, na forma da Lei 12.527/2011 e demais legislação aplicável.

# DAS SANÇÕES

São situações ensejadoras da aplicação de sanção(ões) ao contratado, o atraso injustificado na execução do contrato (mora) e/ou a sua inexecução total ou parcial.

**Parágrafo Primeiro**. O atraso injustificado na execução do contrato sujeita o contratado à multa de mora, nos termos do art. 82 da Lei 13.303/2016, limitada a 0,3% por dia aplicado sobre o valor total do contrato, até o trigésimo dia de atraso.

**Parágrafo Segundo**. A inexecução total ou parcial, aqui incluído o descumprimento de qualquer cláusula do contrato, sujeita o contratado às seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei 13.303/2016:

1. Advertência;
2. Multa, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato para o caso de inexecução parcial;
3. Multa, limitada a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato para o caso de inexecução total;
4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CODEN, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

**Parágrafo Terceiro**. O procedimento para a aplicação de sanções é aquele previsto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN, o qual observa o devido processo administrativo, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

# DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

Este contrato poderá ser extinto:

1. Pela completa execução do seu objeto ou pelo advento de termo ou condição nele prevista.
2. Pelo término do seu prazo de vigência.
3. Por acordo entre as partes, desde que a medida não acarrete prejuízos para a CODEN.
4. Por ato unilateral da parte interessada, mediante aviso por escrito à outra parte com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias, desde que a medida não acarrete prejuízos para a CODEN e esteja autorizado no contrato ou na legislação em vigor;
5. Pela via judicial ou arbitral; e
6. Em razão de rescisão contratual pela ocorrência de qualquer dos motivos abaixo elencados:
	1. Descumprimento ou o cumprimento irregular ou incompleto de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
	2. Atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
	3. Subcontratação parcial do objeto contratual, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CODEN;
	4. Fusão, cisão, incorporação, ou associação do contratado com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da CODEN;
	5. Desatendimento das determinações regulares do gestor e/ou do fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a sua execução;
	6. Cometimento reiterado de faltas na execução do contrato.
	7. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
	8. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
	9. Razões de interesse da CODEN, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo interno;
	10. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

# DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CODEN, segundo as disposições contidas nas Leis nº 13.303/2016 e n° 10.406/2002, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEN e demais normas aplicáveis.

# DO FORO

É competente o foro de Nova Odessa/SP para a solução de eventuais litígios decorrentes deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Estando justas e contratadas as partes assinam o presente instrumento de contrato, em 02 (duas) vias, para um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Nova Odessa, de de 2019.

# COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA –

**CODEN**

Preencher com a razão social da contratada, em CAIXA ALTA e **negrito**

Preencher com o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is)

# Testemunhas:

Nome CPF n° . Nome CPF n° .

**ANEXO III -**

**DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO.**

**Nome da Empresa Proponente**

**Endereço completo**

**CNPJ**

**Inscrição Estadual e/ou Municipal**

Declaramos o pleno atendimento aos requisitos de habilitação, do Processo Licitatório na modalidade Licitação Presencial n° 0004/2019 - Modo de Disputa Aberto, Processo Administrativo nº. 5554/2019, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

Igualmente, declaramos conhecer e aceitar todas as condições constantes desta licitação e seus ANEXOS.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante Legal da Proponente

 Nome:

RG:

CPF:

 Obs.: Esta declaração deverá ser apresentada fora dos envelopes “Proposta” e de “Documentação”;

# ANEXO IV

# DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

**A**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERNANENTE DE LICITAÇÃO.**

**Rua Eduardo Leekning, 550 Jd. Bela Vista**

**Nova odessa - São Paulo**

**REFERÊNCIA: LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO**: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

A empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, sediada \_\_(endereço completo), DECLARA, sob as penas da Lei, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a). , portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº , que cumpre plenamente os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

NOME:

CPF:

RG:

CARIMBO COM CNPJ DA EMPRESA

Obs.: Esta declaração deverá ser apresentada fora dos envelopes “Proposta” e de “Documentação”;

# ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

**PROPOSTA COMERCIAL PARA A LICITAÇÃO PRESENCIAL N.º 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

(a ser preenchida em papel timbrado da proponente)

**A**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

**Rua Eduardo Leekning, 550, Jd Bela Vista**

**Nova Odessa - São Paulo**

**REFERÊNCIA: LICITAÇÃO PRESENCIAL Nº 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

|  |
| --- |
| **DADOS DO LICITANTE** |
| **Denominação:** |
| **Endereço:** |
| **CEP:** | **Telefone:** |
| **E-mail:** | **CNPJ:** |

Adverte-se que a simples apresentação desta Proposta será considerada como indicação bastante de que inexistem fatos que impeçam a participação da licitante neste certame.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **SERVIÇOS** | **VALOR MENSAL (R$)** | **VALOR TOTAL (R$)** |
| **01** | Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência. |  |  |
| **VALOR GLOBAL: R$** |  |
| **VALOR GLOBAL POR EXTENSO:** |

**Indicação da distância (em KM) entre a sede da empresa licitante e a CODEN:**

Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias. Suspendendo-se este prazo na hipótese de interposição de recurso administrativo ou judicial.

DECLARO, que o objeto ofertado atende a todas as especificações exigidas no Edital.

DECLARO que os preços acima indicados contemplam todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação desta proposta incluindo, entre outros: tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro, frete e lucro;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do representante legal

Nome do representante legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RG do representante legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DADOS PARA ELABORAÇÃO DE EVENTUAL CONTRATO:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da Empresa** |  | Do responsável pela assinatura do contrato |
| 1. Nome e endereço completo
 |  | 1. Nome
 |
| 1. Filial representante (se houver)
 |  | 1. Nacionalidade
 |
| 1. CNPJ
 |  | 1. Estado Civil
 |
| 1. Inscrição Estadual
 |  | 1. Profissão
 |
| 1. Telefone - FAX
 |  | 1. Residência e domicílio
 |
|  |  | 1. CIRG nº (nº e órgão expedidor)
 |
|  |  | 1. CPF
 |

 Atenciosamente

CARIMBO, NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL, CPF E RG.

**ANEXO VI** -**DECLARAÇÃO - INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO**

**A**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERNANENTE DE LICITAÇÃO.**

**Rua Eduardo Leekning, 550 Jd. Bela Vista**

**Nova odessa - São Paulo**

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO**: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

A empresa , CNPJ n.º. , sediada *(endereço completo)*, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) , portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº , **DECLARA**, sob as penas da lei, que, até a presente data, que não é declarada inidônea pelo Poder Público, de quaisquer esferas da Federação e que inexistem quaisquer fatos impeditivos para sua participação no presente processo licitatório, especialmente em relação aqueles descritos nos artigos 37, parágrafo primeiro, 38 e 44 da Lei n° 13.303/2016, ciente a obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

Nome e assinatura do Representante Legal

**ANEXO VII**

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**REFERÊNCIA: LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

**DECLARAÇÃO**

 A empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_e do CPF nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, e para fins do disposto no item que disciplina a VISITA TÉCNICA neste Edital, que está plenamente ciente:

1. das condições em que se encontra o local de execução do objeto da Licitação n° 0004/2019, bem como suas características e peculiaridades.

1. e de acordo de que não lhe será concedido o direito de reclamações e pleitos futuros, alegando desconhecimentos sobre o local de execução.

1. do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante Legal

# ANEXO VIII

**MODELO DE APRESENTAÇÃO DO ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

Rua Eduardo Leekning, 550, Jd. Bela Vista

Nova Odessa- São Paulo

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

Declaramos que, em cumprimento ao disposto no Edital de **Licitação Presencial nº 0004/2019 - Modo de Disputa Aberto,** a empresa **(razão social)**, inscrita no CNPJ sob o nº **(...)**, representada pelo (a) Sr (a). **(nome completo)**, portador (a) da Carteira de Identidade nº **(...)**, devidamente qualificado (a) como seu (sua) representante legal para os fins da presente declaração, que visitou o local, onde serão realizados os serviços e tomou conhecimento das condições e grau de dificuldades existentes para a execução dos trabalhos, objeto do procedimento licitatório em apreço.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

CARIMBO, NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL

**Companhia De Desenvolvimento de Nova Odessa**

**Departamento de Contas e Consumo**

**DATA:.............................................**

**ASSINATURA DO SERVIDOR E CARIMBO**

# ANEXO IX

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E CONCORDÂNCIA COM OS TERMOS DO EDITAL E SEUS ANEXOS.**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

Rua Eduardo Leekning, 550, Jd. Bela Vista

Nova Odessa- São Paulo

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

Empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Após tomarmos conhecimento de todos os documentos do Edital desta licitação, declaramos, sob as penas da Lei e para os fins de participação, que todos os documentos foram examinados, e que assumimos total responsabilidade por quaisquer erros ou omissões na preparação da proposta. Confirmamos a disponibilidade de equipamentos e da equipe técnica necessária à execução do objeto licitado.

Estamos cientes dos termos do Edital e de seus Anexos, inclusive da minuta de contrato, caso houver, manifestando concordância irrestrita com os termos dos mesmos e de que não poderemos alegar desconhecimento para alteração dos preços propostos ou para descumprimento do objeto da licitação.

Declaramos aceitar todas as condições exigidas nesta licitação, e concordamos com os termos dos documentos que fazem parte integrante da mesma.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante Legal

# ANEXO X - DECLARAÇÃO (art. 7°, XXXIII da CF/88)

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

Rua Eduardo Leekning, 550, Jd. Bela Vista

Nova Odessa- São Paulo

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

A Empresa , CNPJ n.º , DECLARA, sob as penas da lei, que na mesma não há realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, na forma da lei.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

Representante Legal

**ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE INSTALAÇÕES, APARELHAMENTO E PESSOAL**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

Rua Eduardo Leekning, 550, Jd. Bela Vista

Nova Odessa- São Paulo

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

(Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal que esta subscreve, (Nome do Representante), portador do Rg nº. \_\_\_\_\_\_\_ e do CPF nº. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que por ocasião da contratação, disporá das instalações, equipamentos, sistemas e do pessoal adequado e suficiente para a realização do objeto da licitação.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

NOME:

CPF:

RG:

CARIMBO COM CNPJ DA EMPRESA

OBS: Esta declaração dever ser feita em papel timbrado da empresa.

**ANEXO XII - MODELO DE DECLARAÇÃO**

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA – CODEN.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

Rua Eduardo Leekning, 550, Jd. Bela Vista

Nova Odessa- São Paulo

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos atendimento receptivo e ativo da CODEN - COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE NOVA ODESSA, compreendendo atendimento telefônico humano e eletrônico, consulta a bancos de dados do sistema comercial, bem como fornecimento e registro de informações ao consumidor, abertura de ordens de serviços, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, serviços de integrações com os sistemas comerciais de acordo com as condições e especificações técnicas discriminadas no Edital e Termo de Referência.

(Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal que esta subscreve, (Nome do Representante), portador do Rg nº. \_\_\_\_\_\_\_ e do CPF nº. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei que, se vencedora, apresentará o PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, para cumprimento das exigências do Termo de referência;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

NOME:

CPF:

RG:

CARIMBO COM CNPJ DA EMPRESA

OBS: Esta declaração dever ser feita em papel timbrado da empresa.

**ANEXO XIII**

**RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**

**REFERÊNCIA:** **LICITAÇÃO PRESENCIAL N° 0004/2019 - MODO DE DISPUTA ABERTO**

**Denominação:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CNPJ nº:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cidade:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Estado:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DDD:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Telefone:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Fax:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Obtivemos, através do acesso à página** [www.c](http://www.novaodessa.sp.gov.br/)oden.com.br**, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.**

Local: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_, de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, de 2019.

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

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Assinatura

**Senhor Licitante,**

**Visando à comunicação futura entre esta Companhia e sua empresa, solicitamos a Vossa Senhoria Preencher o recibo de retirada do Edital e remetê-lo a ao Departamento de Compras através do e-mail:** rformaggio@coden.com.br**;**

**A não remessa do recibo exime esta Companhia da responsabilidade da comunicação por e-mail de eventuais esclarecimentos e retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como quaisquer informações adicionais, não cabendo posteriormente qualquer reclamação.**