



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO PREDIAL – DMAN**

**Anexo II - MEMORIAL DESCRITIVO
CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES E ENCARGOS GERAIS**

**SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO
PREVENTIVA E CORRETIVA, NA MODALIDADE INTEGRAL
COM POSTOS DE TRABALHO, FORNECIMENTO E
SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS E MATERIAIS, NOS SISTEMAS,
EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES PREDIAIS PARA OS
PRÉDIOS DO 1º GRAU DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA EM
PORTO ALEGRE**

1.DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O SERVIÇO

O presente caderno tem por objetivo estabelecer as normas e encargos que nortearão o desenvolvimento dos *serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva, na modalidade integral, com postos de trabalho, fornecimento e substituição de peças e materiais, nos sistemas, equipamentos e instalações prediais dos prédios do 1º grau do Tribunal de Justiça em Porto Alegre*, fixando as obrigações do CONTRATANTE, sempre representada pela FISCALIZAÇÃO, e da empresa vencedora da licitação, adiante designada CONTRATADA.

Os locais das edificações que compõem as quantidades finais estão relacionados no Anexo VI – Fichas Técnicas dos Prédios deste Edital.

NORMAS, OMISSÕES E DIVERGÊNCIAS

1.1.1. NORMAS

Além do que preceituam as normas vigentes da ABNT para edificações, Leis/Decretos Municipais e Estaduais, e do que está explicitamente indicado nos projetos, o serviço também deverá obedecer às especificações do presente Caderno.

1.1.2. OMISSÕES

Em caso de dúvida ou omissões, será atribuição da FISCALIZAÇÃO fixar o que julgar indicado, tudo sempre em rigorosa obediência ao que preceituam as normas e regulamentos para as edificações, ditadas pela ABNT e pela legislação vigente.

1.1.3. DIVERGÊNCIAS

Em caso de divergências entre o presente Caderno e o Edital, prevalecerá sempre este último.

2. EXECUÇÃO

2.1. DEFINIÇÕES

- 2.1.1. Edificação: Produto constituído pelo conjunto de elementos definidos e integrados em conformidade com os princípios e técnicas da Engenharia e da Arquitetura para, ao integrar a urbanização, desempenhar funções ambientais em níveis adequados
- 2.1.2. Inspeção: Avaliação do estado da edificação e de suas partes constituintes, realizada para orientar as atividades de manutenção
- 2.1.3. Manutenção Preditiva: Manutenção que permite garantir uma qualidade de serviço desejada, com base na aplicação sistemática de técnicas de análise, utilizando-se de meios de supervisão centralizados ou de amostragem, para reduzir ao mínimo a manutenção preventiva e diminuir a manutenção corretiva.
- 2.1.4. Manutenção Preventiva: Manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritos, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item
- 2.1.5. Manutenção Corretiva: Manutenção efetuada após a ocorrência de uma pane destinada a recolocar um item em condições de executar uma função requerida, excluindo apenas os sistemas listados no item 2.3 desse memorial.
- 2.1.6. Equipe fixa dos postos de trabalho, conforme anexo VII: Equipe mínima a disposição em cada prédio para execução das manutenções preventivas e corretivas. Não exclui a necessidade da CONTRATADA em dimensionar, caso

necessário, equipe maior com despesas correndo por conta da CONTRATADA, para atender a periodicidade dos serviços preventivos, conforme anexo IV, e execução das manutenções corretivas.

2.1.7. Desembolso financeiro: Conforme termo de referência o pagamento será mensal aplicado o IMR, anexo III.

2.1.7.1.1. Mensalmente deverá ser entregue relatório das atividades preventivas executadas. Conforme padrão a ser aceito pela Fiscalização

2.2. GENERALIDADES

O escopo dos serviços consiste no atendimento local de chamados efetuados através do sistema de Service Desk do CONTRATANTE, visando a execução dos ***serviços de gestão predial continuados mensal de manutenção preventiva e corretiva, na modalidade integral, com postos de trabalho, fornecimento de peças e material, nos sistemas, equipamentos e instalações prediais dos prédios do 1º grau do Tribunal de Justiça em Porto Alegre,*** que deverão ser atendidos nos prazos máximos definidos no item 8 deste caderno.

2.2.1. A manutenção predial compreendendo: a Manutenção Civil, incluindo grades, portões e grades de enrolar; dos Sistemas Hidráulicos e Hidrossanitários; dos Sistemas Elétricos e Lógicas; do Sistema de Proteção contra Descarga Atmosféricas (SPDA) e Aterramento; e dos Sistemas de Bombeamento de Águas; incluindo o fornecimento de toda mão de obra necessária, com todos os encargos incidentes, fornecimento de todo o material necessário e peças de reposição novas e originais, genuínas ou similares, até o limite estabelecido por este Termo de Referência e seus anexos, com todos os impostos e taxas incidentes.

2.2.2. A manutenção de edificações visa preservar ou recuperar as condições ambientais adequadas ao uso previsto para as edificações (item 4.1 da NBR 5674/1999).

2.2.3. A manutenção de edificações inclui todos os serviços realizados para prevenir, recuperar ou corrigir a perda de desempenho decorrente da deterioração dos seus componentes, ou de atualizações nas necessidades dos seus usuários (item 4.2 da NBR 5674/1999).

2.2.4. A manutenção de edificações não inclui serviços realizados para alterar o uso da edificação.

2.2.5. A contratada deverá executar manutenção **preditiva, preventiva e corretiva** nos sistemas/elementos arquitetônicos que compõem a edificação mantida incluindo o fornecimento de toda mão de obra necessária, com todos os encargos incidentes, fornecimento de todo o material necessário e peças de reposição novas e originais genuínas ou similares, **sem custos adicionais a CONTRATANTE,** além de executar intervenções nos seguintes sistemas/elementos arquitetônicos:

2.2.5.1. Redes e instalações hidrossanitárias, elétricas, lógicas, bombas de água e esgoto, existentes ou que venham a ser instalados;

2.2.5.2. Esquadrias, vidraçarias, gesso, serralheria, marcenaria, persianas, pinturas, alvenaria e divisória naval/especial

2.2.5.3. Limpeza e higienização, em conformidade com as legislações pertinentes e as normas técnicas, dos reservatórios de água potável, limpeza de fossas e caixas de esgoto, caixas de passagem e caixas de gordura existentes ou que venham a ser instalados;

- 2.2.5.4. Higienização, em conformidade com as legislações pertinentes e as normas técnicas, por meio de dedetização/desinsetização, no mínimo trimestral, e desratização quando necessário.
- 2.2.5.5. Limpeza externa dos vidros da edificação, com auxílio de equipamentos como balancim ou cadeirinha.
- 2.2.5.6. Realização de serviços eventuais diversos relacionados aos sistemas mantidos, tais quais: remanejamento de circuitos elétricos e lógicos; remanejamento de purificadores de água (inclusive instalação de suporte, se for o caso), instalação de luminárias, substituição de lâmpadas e equipamentos hidrossanitários, instalações hidráulicas, bem como reconstituição de partes da edificação danificadas.
- 2.2.6. A CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico mensal, contendo acervo fotográfico dos serviços executados, classificando-os de acordo com a área de execução (elétrica, civil, hidráulica, SPDA etc.), separando-os e ordenando-os por data, devendo este relatório ser apresentado anteriormente ou, no máximo, junto com a nota fiscal do mês, sendo sua apresentação obrigatória. O relatório deverá ser assinado pelo supervisor técnico.
- 2.2.7. Serão desenvolvidos serviços de manutenção em cada unidade predial nas áreas de instalações civis, instalações hidrossanitárias e pluviais, bombas d'água, instalações elétricas, instalações de lógica, quadros de baixa tensão de energia, sinalização visual, divisórias, ferragens/fechaduras/chaves, limpeza e higienização das caixas d'água/reservatórios inferiores/superiores, limpeza externa de fachadas, incluindo o sistema de proteção contra descargas atmosféricas, observada a periodicidade mínima prevista e sempre que ocorram fatos que determinem a intervenção.
- 2.2.8. As intervenções terão o caráter preditivo, preventivo e corretivo, e serão executadas pela CONTRATADA por meio de serviços caracterizados como verificações, reparos, substituições, inspeções, exames, medições, limpezas, lubrificações, testes, regulagens, reapertos, fixações, recolocações, substituição, pintura, repintura, solda etc.
- 2.2.9. A contratada deverá dispor de profissionais capacitados para atendimento das especificações desta contratação.
- 2.2.10. A quantidade de postos previstos nesta contratação é a equipe mínima que a CONTRATADA deverá ter, não excluindo a necessidade de dimensionar, caso necessário, equipe maior com despesas correndo por conta da CONTRATADA, para atender a periodicidade dos serviços preventivos, conforme anexo IX, e execução das manutenções corretivas.
- 2.2.11. Nos serviços de manutenção preditiva, preventiva e corretiva, todos os gastos envolvidos com mão de obra, materiais e equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem quaisquer encargos adicionais para ao Tribunal de Justiça.
- 2.2.12. A finalidade básica desses serviços será a de manter as instalações prediais em perfeito estado de conservação, propiciando um ininterrupto e perfeito funcionamento dos mesmos e a detecção de desgastes ou defeitos para sua imediata correção pela CONTRATADA, com autorização prévia da fiscalização.
- 2.2.13. Dessa forma, todas as ações que visem manter as instalações prediais em perfeito estado de conservação deverão ser desenvolvidas sempre que necessário, mesmo que não constem nos Anexos IV, pois este é uma síntese dos serviços a serem realizados.
- 2.2.14. Os materiais empregados nesses serviços devem ter suas especificações equivalentes ou superiores às existentes no anexo V ou nas instalações originais do projeto e terão seus custos cobertos pela CONTRATADA como despesas normais da cobertura de risco.

- 2.2.15. Todas as inspeções descritas gerarão relatórios descritivos minuciosos, os quais serão examinados pela equipe técnica do Departamento de manutenção Predial
- 2.2.16. A omissão na descrição de quaisquer partes ou equipamentos existentes, ou a substituição/alteração de suas características no decorrer do contrato, não exime a CONTRATADA da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência com relação às partes omitidas/substituídas/alteradas, desde que estas sejam integrantes dos sistemas mantidos.
- 2.2.17. Os serviços objeto deste Termo de Referência estender-se-ão a novas partes e equipamentos que venham a ser instalados nos sistemas mantidos, pela CONTRATADA ou por terceiros nos locais descritos no Anexo VI **sem quaisquer custos adicionais para CONTRATANTE.**
- 2.2.18. As características e áreas das unidades a serem mantidas são as que constam nas fichas técnicas, Anexo VI.
- 2.2.19. As atividades e rotinas de manutenção preventiva estão descritas nos anexos IV.
- 2.2.20. O Tribunal de Justiça se compromete à realização financeira do total previsto para manutenção preditiva, preventiva, corretiva e postos de trabalho.
- 2.2.21. Após a execução dos serviços de manutenção, os sistemas deverão apresentar perfeito funcionamento de acordo com as normas técnicas, incluindo a limpeza do local.
- 2.2.22. Todas as despesas decorrentes dos serviços aqui especificados correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.
- 2.2.23. Os serviços deverão ser executados por profissionais devidamente habilitados, abrangendo todos os trabalhos, desde saneamento provisório do problema até a limpeza e entrega do local com a adversidade corrigida.
- 2.2.24. Todas as ordens de serviço ou comunicações da FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA, ou vice-versa, como alterações de materiais, adição ou supressão de serviços, serão transmitidas por escrito, e somente assim produzirão seus efeitos.
- 2.2.25. **Substituição de peças, componentes, acessórios e consumíveis:**

As peças, componentes, acessórios, consumíveis e quaisquer outros materiais a serem utilizados devem ser originais dos equipamentos deste objeto, novas e de primeiro uso.

O CONTRATANTE poderá rejeitar a colocação de qualquer peça, componente, acessório ou consumível que não atenda ao item anterior.

Não será permitida a instalação de peças, partes de peças, componentes, acessórios, consumíveis e quaisquer outros materiais de reposição reconicionados, reciclados, remanufaturados ou usados, a qualquer título.

- 2.2.26. Todas as peças e materiais necessários para a execução da prestação de serviços de manutenção deste memorial ocorrerão por conta da CONTRATADA **sem quaisquer custos adicionais para CONTRATANTE.**

- 2.2.27. O descarte do material removido é de responsabilidade da CONTRATADA.

As demais peças, componentes, acessórios e consumíveis defeituosos substituídos nos equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, e, consequentemente, as peças, componentes, acessórios e consumíveis inseridos em substituição àquelas, serão de propriedade do CONTRATANTE.

2.2.28. Todos os serviços e os materiais para o correto funcionamento das instalações prediais, objeto deste Termo de Referência, serão por conta da Contratada, inclusive as despesas concernentes à execução dos serviços, tais como encargos sociais, transportes, deslocamento, mão de obra, equipamentos, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências.

2.3 DAS EXCLUSÕES

2.3.1 Não fazem parte do escopo dessa contratação:

2.3.1.1 Manutenção dos equipamentos relativos ao sistema de transporte vertical (elevadores);

2.3.1.2 Reparos e consertos provenientes de defeitos em peças/partes internas de equipamentos concentradores de rede (switches, racks etc.), eletrodomésticos e equipamentos eletrônicos pertencentes ao patrimônio físico do órgão.

2.3.1.3 Manutenção dos equipamentos de ar condicionado.

2.3.1.4 Manutenção dos grupos moto-geradores

2.3.1.5 Manutenção de subestação

2.3.1.6 Manutenção do sistema de proteção contra incêndio

2.4 PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO

2.4.1 Procedimentos de atendimento a chamados técnicos de manutenção em horário normal de expediente:

2.4.1.1 Abertura do chamado técnico:

Os serviços de manutenção deverão ser prestados pelos técnicos da CONTRATADA, mediante chamado efetuado pelo Departamento de Manutenção Predial, ao setor especificamente designado e capacitado da CONTRATADA, que para efeitos do presente será designado Service Desk da CONTRATADA (SDC).

2.4.1.2 Os chamados serão centralizados no SDC.

O SDC deverá registrar e confirmar a abertura do chamado, efetuado pelo CONTRATANTE, realizando acesso à ferramenta de gestão de chamados utilizada por este Tribunal, onde deverá registrar o seu ticket de abertura no campo Ticket de sistema externo.

Na abertura do chamado o DMAN informará os seguintes dados mínimos: Local de atendimento, nome do usuário, identificação do incidente.

Na inconsistência de algum dado, o SDC deverá retornar, no mesmo dia e turno, um ticket ao DMAN, solicitando a correção ou informação faltante.

Na reincidência da inconsistência, o SDC comunicará o gestor do contrato, encaminhando um ticket e enviando um e-mail relatando o ocorrido.

2.4.1.3 Encerramento do chamado técnico:

O DMAN, ou Equipe deste Tribunal, fiscalizará o andamento e o encerramento do chamado, podendo efetuar consultas, cobrar posição, solicitar urgência, definir prioridade, etc., por meio de contato telefônico, correio eletrônico ou através das ferramentas de notificação interna do sistema de Gestão de Chamados.

Após o atendimento de cada chamado, o técnico de campo deverá preencher um Relatório de Atendimento Técnico (RAT) mencionando os defeitos verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas.

No RAT, deverá constar o nome do técnico e do usuário de forma legível, bem como suas assinaturas, data e hora da conclusão dos serviços. Conforme modelo de RAT, anexo XI, que poderá ser alterado em comum acordo da CONTRATADA com a CONTRATANTE.

A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA relatório fotográfico de quaisquer etapas dos serviços, a ser anexado por esta, via sistema de Gestão de Chamados.

A SDC da CONTRATANTE registrará no sistema de Gestão de Chamados a solução descrita no RAT, bem como anexará o arquivo digitalizado pelo técnico de campo no sistema.

O chamado será encerrado somente após a solução definitiva do defeito. Caso a solução seja temporária, o SDC deverá comunicar a situação ao DMAN e informar previsão para solução definitiva. Nesta situação o chamado não será encerrado.

2.4.1.4 Da contagem do prazo de atendimento:

O início da contagem do prazo de atendimento será computado da data do encaminhamento do incidente pelo DMAN, na ferramenta de gestão de incidente SDM, ao SDC, com os dados mínimos.

Os prazos estão descritos no Anexo III, IMR.

O prazo será interrompido em havendo inconsistências dos dados mínimos, retornando a contar após o DMAN encaminhar novo ticket, corrigindo ou esclarecendo a inconsistência.

Para efeito de caracterização do encerramento de chamados, será considerada a data e hora da comunicação, realizada junto ao sistema, com a inserção do Relatório de Atendimento Técnico - RAT, devidamente assinado pelo técnico e usuário local do atendimento, constando a solução definitiva, bem como o que foi executado para tal solução.

Caso a solução seja temporária, a CONTRATADA deverá registrar a situação junto ao Service Desk e informar a previsão para solução definitiva. Neste caso, o prazo não será interrompido e o apontamento da sanção administrativa levará em conta o impacto nos serviços do usuário.

Caso haja necessidade de prazo maior ao estabelecido no IMR, por complexidade do serviço ou necessidade de agendamento e liberação de espaços, a CONTRATADA deverá solicitar via e-mail a FISCALIZAÇÃO, notificação manual no SDM, indicando motivo e previsão de atendimento. Deverá estar registrado no SDM e encaminhado chamado para a FISCALIZAÇÃO.

Com base na solicitação a FISCALIZAÇÃO fará análise e aprovação, ou não, do novo prazo. O retorno deverá ser por SDM.

2.5 Atendimento emergencial, em plantão:

2.5.1 São atendimentos solicitados, excepcionalmente, aos sábados, domingos, feriados, ou em horário diverso do horário de funcionamento das unidades. Após as 19h até as 9h do dia seguinte.

2.5.2 A execução de eventuais serviços de manutenção preventiva ou corretiva fora do horário normal de atendimento dos profissionais residentes, em sábados, domingos ou feriados, não ensejará à Contratada o direito de recebimento de quaisquer valores adicionais.

2.5.3 Para situações emergenciais, a Contratada deverá disponibilizar plantão 24 (vinte e quatro) horas, dando ciência dos telefones de contato ao Gestor e à Fiscalização.

2.5.4 As manutenções corretivas emergenciais serão ilimitadas, independente da data e horário do chamado, a serem realizadas no local das instalações dos equipamentos.

2.5.5 Procedimentos de atendimento a chamados técnicos de manutenção corretiva em plantão:

2.5.5.1 Do acionamento:

O acionamento da CONTRATADA se dará por contato telefônico, a um número previamente disponibilizado.

O contato será feito por responsável da CONTRATANTE sempre que houver a necessidade de atuação imediata para retirada de risco a edificação ou para funcionamento das atividades em horários diferentes ao expediente normal dos prédios.

2.5.5.2 Do atendimento:

O atendimento deverá ser prestado para manter a operação normal das edificações. Em caso de falta de material no horário da solicitação, deverá ser retirada a situação de risco para posterior complementação da manutenção em horário normal de expediente.

Para cada atendimento em plantão deverá ser fornecido relatório da atuação até as 12h do primeiro dia útil posterior ao acionamento, para e-mail definido pela CONTRATANTE.

Após análise do relatório pelo CONTRATANTE será respondido em até 24h o resultado da análise. Verificando se ocorreu falha na manutenção preventiva ou com a necessidade de abertura de chamado para realização de manutenção sob demanda.

2.5.5.3 Da contagem do prazo de atendimento em plantão:

O prazo para o início do atendimento em plantão é de até 02(duas) horas a partir da realização do contato telefônico, ou seja, o prestador de serviço deverá estar presente na edificação em até 120 minutos após a realização do contato.

Caso não seja atendido o tempo desejado e seja comprovada que o atraso causou danos a edificação ou ao funcionamento dos prédios, a CONTRATADA deverá enviar justificativas ao CONTRATANTE e realizar imediatamente reparo dos danos causados.

3.DA EXECUÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Contratação de prestação de serviços terceirizados, de natureza continuada, de operadores de manutenção, conforme especificação Anexo VII, que compreenderá, além da mão de obra, o fornecimento de uniformes e o emprego de todos os equipamentos, ferramentas e EPIs necessários à execução dos serviços nas dependências dos prédios pertencentes ao Poder Judiciário estadual, conforme quantitativos especificados no Anexo X.

3.2. PREPOSTO.

3.2.1. Além dos postos previstos como prepostos nesta contratação, a CONTRATADA deverá indicar, mediante declaração, um preposto aceito pela

FISCALIZAÇÃO para os demais prédios, durante o período de vigência do contrato.

Esse preposto deverá ser diferente dos demais já previstos neste contrato.

3.3. Os serviços serão prestados conforme discriminado no Anexo VII conforme quantitativos Anexo X.

3.4. A contratada deverá fornecer aos funcionários os seguintes uniformes:

- a) Calça;
- b) Camisa ou camiseta de manga comprida e/ou curta;
- c) Sapatos de segurança;
- d) Meias;
- e) Pulôver/casaco;
- f) Crachá de identificação

3.5. Das informações gerais

3.5.1. De acordo com as necessidades e a critério do Tribunal de Justiça, poderão ser alterados os horários definidos pela Direção/Supervisão dos respectivos Departamentos/Foros, desde que não ultrapassada a jornada ajustada e mediante prévia comunicação à empresa contratada.

3.5.2. Cabe informar que as empresas interessadas na contratação deverão apresentar as Planilhas individualizadas por tipo de posto, no entanto, a proposta para contratação terá que ser consolidada.

3.5.3. A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário com a Direção/Coordenação do Foro/prédio.

3.5.3.1. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão.

4.SEGURANÇA DO TRABALHO

Todo e qualquer serviço realizado nos prédios do Poder Judiciário localizados deverá obedecer às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho - NR, aprovada pela Portaria 3214, de 08 de junho de 1978, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, em especial a NR-18 (condições e meio ambiente de trabalho na indústria da construção), NR-33 (espaços confinados) e NR-35 (trabalho em altura). A FISCALIZAÇÃO poderá paralisar os serviços se a empresa CONTRATADA não mantiver suas atividades dentro de padrões de segurança exigidos por lei.

É obrigatório o uso de uniforme e identificação com crachá de todos os funcionários da CONTRATADA que estiverem em serviço nos prédios do Poder Judiciário.

Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento e manutenção do uso pelos operários de equipamentos de proteção individual estabelecidos em norma regulamentadora do Ministério do Trabalho.

5.RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1. Ao iniciar os serviços, encaminhar a relação nominal, com o número de identificação das pessoas que trabalharão na execução dos serviços contratados;

5.2. Todos os serviços e os materiais necessários ao correto funcionamento das instalações em uso nos prédios, objeto deste Termo de Referência, serão por

conta da Contratada, inclusive as despesas concernentes à execução dos serviços, tais como encargos sociais, transportes, deslocamento, mão de obra, equipamentos, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências, com exceção de alterações de grande porte, modificações de grande porte dos componentes e instalações danificados em função das condições informadas no item 5.6.

- 5.3. A substituição de peças ou componentes deverá ser efetuada com material original novo, não reconcondicionado, recomendado pelo fabricante do equipamento. Excepcionalmente, admitir-se-á a utilização de peças similares às originais, ouvida previamente a Fiscalização do CONTRATANTE.
- 5.4. A Contratada deverá inutilizar (sucatear) todas as peças substituídas, para evitar-se que sejam indevidamente aplicadas em outros equipamentos.
- 5.5. Caberá, à Contratada, providenciar o recolhimento, descarte e destinação dessas peças e dos demais resíduos provenientes dos procedimentos de manutenção, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010, Decreto nº 7404/2010 e demais normas e legislações ambientais vigentes.
- 5.6. Não está incluída na integralidade deste termo a manutenção de itens por necessidade de alterações de grande porte, modificações de grande porte, por causas climáticas fortuitas (enchentes, inundações. Vendavais e etc.) e que não tem sua origem na falha da execução da manutenção preventiva, situações que serão avaliadas pela Fiscalização para confirmação da procedência da origem do dano.
- 5.7. A menos que especificado em contrário, executar todos os serviços descritos e mencionados nas especificações;
- 5.8. Fornecer, disponibilizar e conservar equipamento e ferramental necessários, usar mão de obra idônea e devidamente habilitada para desenvolver as diversas atividades necessárias à execução dos serviços;
- 5.9. Respeitar as especificações e determinações da FISCALIZAÇÃO, não sendo admitidas quaisquer alterações ou modificações do que estiver determinado pelas especificações;
- 5.10. Substituir imediatamente qualquer material que for rejeitado em inspeção pela FISCALIZAÇÃO;
- 5.11. Desfazer ou corrigir serviços rejeitados pela FISCALIZAÇÃO, dentro do prazo estabelecido por esta, arcando com as despesas de material e mão de obra envolvidas;
- 5.12. Acatar prontamente as exigências e observações da FISCALIZAÇÃO, baseadas nas especificações e regras técnicas;
- 5.13. A CONTRATADA deverá efetuar solicitação de vistoria à FISCALIZAÇÃO com no mínimo 5 dias de antecedência à previsão da resolução do chamado.

6. RESPONSABILIDADES DA FISCALIZAÇÃO

- Exercer todos os atos necessários à verificação do cumprimento do contrato e das especificações.
- Sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado na conformidade das normas da ABNT e dos termos das especificações, ou que atentem contra a segurança;
- Não permitir nenhuma alteração nas especificações, sem prévia justificativa técnica por parte da CONTRATADA à FISCALIZAÇÃO, cuja autorização ou não, será feita também por escrito por meio da FISCALIZAÇÃO;
- Decidir os casos omissos nas especificações;
- Registrar as irregularidades ou falhas que encontrar na execução dos serviços;
- Controlar o andamento dos trabalhos dentro dos prazos de execução contratualmente estipulados no presente Caderno, que servirá de base para o acompanhamento da evolução dos serviços e eventual indicativo de atraso, passível de sanções, conforme item específico do Edital;
- O que também estiver mencionado como de sua competência e responsabilidade, adiante neste Caderno, Edital e Contrato.

7. MATERIAIS

A não ser quando especificados em contrário, os materiais a empregar serão todos nacionais, de primeira qualidade e obedecerão às condições da ABNT.

Todos os materiais seguirão rigorosamente o que for especificado no presente Caderno, não sendo admitida a utilização de produtos de diferentes fabricantes numa mesma área de aplicação. Todos os materiais deverão receber autorização da FISCALIZAÇÃO para seu uso.

A expressão "de primeira qualidade", quando citada, tem nas presentes especificações o sentido que lhe é usualmente dado no comércio; indica, quando existirem diferentes gradações de qualidade de um mesmo produto, a graduação de qualidade superior.

É vedado à CONTRATADA utilizar quaisquer materiais que não satisfaçam às condições destas especificações.

Nos itens em que há indicação de marca, nome de fabricante ou tipo comercial, estas indicações se destinam a definir o tipo em que se enquadram na concepção global da edificação e o padrão de qualidade requerido. Poderão ser aceitos produtos similares equivalentes, devendo o pedido de substituição ser efetuado por escrito à FISCALIZAÇÃO, que por sua vez analisará, indicando a solução a ser adotada.

A substituição de produtos especificados durante a execução dos serviços deverá ser comunicada antecipadamente à FISCALIZAÇÃO para sua avaliação. Quando houver motivos ponderáveis para a substituição de um material especificado por outro, este pedido de substituição deverá ser instruído com as razões determinantes para tal, orçamento comparativo e ficha técnica.

OBSERVAÇÕES GERAIS

Os trabalhos serão desenvolvidos em edificações de grande afluência de público. As providências de descarga, carga e transporte dos materiais deverão levar em conta estes aspectos. É de caráter imperativo a boa apresentação dos funcionários da CONTRATADA, bem como a adoção de atitudes educadas para com os transeuntes.

Todos os serviços deverão ser executados com total sintonia com os usuários do prédio com a finalidade de harmonizar o bom andamento das tarefas, sem oferecer nenhum prejuízo aos trabalhos deste, já que durante a execução dos serviços da CONTRATADA, as atividades neste prédio estarão sendo realizadas normalmente.

8. PRAZOS DE ATENDIMENTO

O prazo de atendimento e de execução de cada solicitação/incidente de manutenção será computado a partir do envio a CONTRATADA do chamado/incidente de atendimento via Service Desk (Aplicativo Digital).

Caberá à CONTRATADA dispor de estrutura e organização própria para o monitoramento, Service Desk da CONTRATADA (SDC), para atualização de status e fechamento dos chamados/incidentes de manutenção via Service Desk (Aplicativo Digital).

A CONTRATADA deverá obedecer aos níveis de prioridade e os prazos de atendimento em conformidade com aqueles descritos no anexo III.

8.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

INCIDENTES: ocorrências que comprometam o pleno funcionamento das atividades jurisdicionais ou que acarretem o risco eminente de impedimento

SOLICITAÇÕES: ocorrências que não comprometem o pleno funcionamento das atividades, como pequenas melhorias e alterações.

8.2. ATENDIMENTO E EXECUÇÃO

ATENDIMENTO: Verificação junto ao usuário ou in loco, da situação do pedido.

Prazos: 4 (quatro) horas

EXECUÇÃO: Realização completa do pedido.

Prazos: 24 (vinte e quatro)

Chamado em Plantão – 2 (duas) horas

Conforme Anexo III

8.3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Índice de Medição de Resultados - IMR - é o ajuste escrito anexo ao contrato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

As metas estabelecidas nesse documento definem os níveis de serviço exigidos pelo CONTRATANTE e que devem ser cumpridos pela CONTRATADA. A frequência da aferição e avaliação dos níveis de serviço para as atividades de manutenção será mensal.

A CONTRATADA deverá atingir a meta de 100% de realização dos serviços de manutenções contratados previstos. Caso a meta estabelecida não seja alcançada, o GESTOR realizará os cálculos de descontos necessários que serão aplicados na cobrança mensal, observando as faixas de ajuste de pagamento, conforme estabelecido no Anexo III.

9. RELATÓRIOS

9.1. Relatório Técnico de Manutenção (Mensal)

O Relatório Técnico de Manutenção é o documento principal a ser apresentado mensalmente pela Contratada, no qual será comprovada a devida execução do PMOC. O documento será individualizado por prédio e deverá ter formato digital, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação e endereço do prédio ou Foro;
- b) Registros fotográficos das instalações;
- c) Descrição detalhada dos serviços executados por meio das intervenções preventivas estabelecidas no PMOC, conforme periodicidade;
- d) Descrição detalhada dos serviços corretivos executados e dos materiais utilizados;
- e) Listagem dos tickets de manutenção resolvidos no mês (4BIZ);
- f) Registros fotográficos das instalações e equipamentos;
- g) Registro atualizado de materiais necessários à manutenção corretiva e penderes de fornecimento.

Caberá à Contratada elaborar o formato e apresentá-lo à Fiscalização do DMAN no primeiro mês de execução dos serviços, para conhecimento e aprovação do Contratante. Uma vez aprovado, o documento servirá de modelo a todos os prédios e Foros abrangidos pelo contrato de manutenção.

9.2. Relatório de Atendimento Técnico (RAT)

O Relatório de Atendimento Técnico consiste em um documento resumido que concluirá a respeito da solução dos chamados/incidentes de manutenção. Ou seja, ao final das intervenções corretivas provocadas por meio de chamados/incidentes de manutenção no sistema 4Biz, a Contratada deverá elaborar o documento e anexá-lo a cada chamado/incidente (formato digital), informando a respeito dos serviços realizados e materiais utilizados para solucionar o problema do respectivo sistema ou equipamento predial. O objetivo é o de manter um registro histórico das intervenções executadas.

O Relatório de Atendimento Técnico deverá ser elaborada pela Contratada, contendo os dados mínimos pertencentes ao equipamento, e deverá ser aprovada pela Fiscalização Técnica do Contratante antes do início dos serviços. As informações mínimas a constar são as seguintes:

- Número do incidente/chamado
- Local - Prédio ou Foro
- Sala ou setor detalhadamente
- Motivo do chamado de manutenção
- Problemas encontrados
- Serviços executados e peças substituídas
- Executor
- Horário chegada do técnico
- Horário saída do técnico
- Nome e assinatura do técnico
- Nome e assinatura do servidor (TJRS)

4.GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A CONTRATADA deverá providenciar a destinação ambientalmente adequada de todos os resíduos e/ou rejeitos, sendo que em nenhuma hipótese poderá dispô-los em aterros de resíduos domiciliares, áreas de “bota fora”, encostas, corpos d’água, lotes vagos e áreas protegidas por lei, bem como em áreas não licenciadas.

A CONTRATADA obriga-se a orientar os funcionários no tocante ao padrão adotado para a separação dos resíduos nas dependências do Tribunal de Justiça do RS, observando as lixeiras com a sacaria de cor preta para o descarte dos resíduos orgânicos e as lixeiras com a sacaria de cor azul e/ou verde para o descarte dos resíduos recicláveis.

A CONTRATADA deve providenciar o recolhimento e descarte ambientalmente adequado dos resíduos gerados na execução do serviço contratado, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 e Decreto nº 10.932/2022, assim como as demais normas e legislações ambientais vigentes.

As áreas de intervenção devem ser mantidas organizadas, limpas e desimpedidas, notadamente nas vias de circulação, passagens e escadarias.

O entulho e quaisquer sobras de materiais devem ser regulamente coletados e removidos, sendo proscrita a acumulação ou exposição de resíduos e/ou rejeitos em locais inadequados do mesmo sítio.

A remoção deverá ser levada a efeito com a observância de cuidados especiais, de forma a evitar poeira excessiva e eventuais riscos à incolumidade física dos seus funcionários e à incolumidade pública dos frequentadores das edificações.

Quando houver diferença de nível, a remoção de entulhos ou sobras de materiais, estes devem estar ensacados e transportados em carrinhos com rodas de borracha para não danificar os pisos existentes.

Fica expressamente proibida a queima de lixo ou qualquer outro material.

Os resíduos Classe A deverão ser reutilizados ou reciclados na forma de agregados ou encaminhados a aterro de resíduos Classe A de reserva de material para usos futuros.

Os resíduos Classe B (recicláveis para outras destinações) deverão ser reutilizados, reciclados ou encaminhados a áreas de armazenamento temporário, sendo dispostos de modo a permitir a sua utilização ou reciclagem futura.

Os resíduos Classe C (para os quais não foram desenvolvidas tecnologias ou aplicações economicamente viáveis que permitam a sua reciclagem/recuperação) deverão ser armazenados, transportados e destinados em conformidade com as normas técnicas específicas.

Os resíduos Classe D (perigosos, contaminados ou prejudiciais à saúde) deverão ser armazenados, transportados, reutilizados e destinados em conformidade com as normativas técnicas de regência.

Para fins de fiscalização do fiel cumprimento das obrigações estabelecidas neste Caderno de Encargos, a CONTRATADA deverá apresentar documentos junto à FISCALIZAÇÃO, sendo estes:

Comprovação de destinação final adequada dos resíduos, de acordo com a classificação da Resolução CONAMA nº 307/02;

Controle de Transporte de Resíduos, em conformidade com as normas da Agência Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, ABNT NBR nos 15.112, 15.113, 15.114, 15.115 e 15.116/2004 para todos os resíduos removidos.

É obrigatório o uso de agregados reciclados nos serviços contratados, sempre que existir a oferta de agregados reciclados, capacidade de suprimento e custo inferior em relação aos agregados naturais, sob pena de multa, disponibilizando campo específico na planilha de composição dos custos.

O gerenciamento dos resíduos originários da contratação deverá obedecer às diretrizes técnicas e procedimentos do Programa Municipal de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil, estabelecido em consonância com Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, ou do Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil apresentado ao órgão competente, conforme o caso.

Deverão ser providenciadas pela CONTRATADA todas as licenças junto aos Órgãos Ambientais correspondentes para aquisição das licenças obrigatórias por lei sejam elas LP, LI e LO do empreendimento.

PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

Caberá a Fiscalização analisar as informações mensais prestadas pela contratada relativa ao volume de descarte e sobre destinação de peças substituídas e inservíveis e dos resíduos provenientes dos serviços de manutenção.