CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

TERMO DE CONTRATO Nº 01/SMIT/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 6023.2019/0003628-4

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 31/SMIT/2021

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL.

OBJETO CONTRATUAL: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas no Edital e em seus anexos.

CONTRATANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – SMIT

CONTRATADA: CONSÓRCIO BRBPO-MULTICANAL-METASIX | CNPJ/MF: 45.635.214/0001-72, composto por:

BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A | CNPJ/MF: 24.913.412/0001-80 **(EMPRESA-LÍDER)**

METASIX TECNOLOGIA LTDA | CNPJ/MF: 11.545.952/0001-07

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA | CNPJ/MF: 11.126.675/0001-06

VALOR TOTAL DO CONTRATO (30 MESES): R$ 312.769.800,00 (trezentos e doze milhões, setecentos e sessenta e nove mil e oitocentos reais)

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA Nº 23.10.24.126.3011.4.300.33903900.00

NOTAS DE EMPENHO Nº 32.863/2022, Nº 32.870/2022 e Nº 32.876/2022.

O **MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA,** inscrita no CNPJ/MF sob n.° **46.392.163/0001-68**, situada na Rua Líbero Badaró, 425 - 34º andar – Centro – CEP: 01009-000 – São Paulo/SP, neste ato representada por sua Chefe de Gabinete em substituição, a Sra. **SARAH DE OLIVEIRA ALCÂNTARA MARTINS**, conforme delegação de competência atribuída pela Portaria SMIT n.º 67, de 28 de agosto de 2018, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE,** e de outro, o Consórcio **BRBPO-MULTICANAL-METASIX**, inscrito no CNPJ/MF nº 45.635.214/0001-72, neste ato representadao pela empresa líder, a **BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A,** inscrita no CNPJ/MF sob o n.º **24.913.412/0001-80**, sediada na ST SQB 1 – Rua Quaresmeira 2-A - Lote 08 – Bloco P – CEP: 71.009-000 – Guará I, Brasília/DF, neste ato representada legalmente pelo Diretor Presidente **CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA**, portador da Cédula de Identidade RG sob n.º 636.444 SSP/DF e inscrito no CPF sob o n.º 244.630.191-68, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, vencedora e adjudicatária da licitação modalidade do **Pregão Eletrônico n.º 31/SMIT/2021** nos termos da autorização contida no despacho sob doc. 060964104, publicado no Diário Oficial da Cidade 05/04/2022, do processo citado na epígrafe, têm entre si, justo e acordado o presente contrato, que se regerá pela Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Municipal 13.278/2002, regulamentada pelo Decreto 44.279/2003, demais legislação pertinente e na conformidade das condições e cláusulas que seguem:

CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

TERMO DE CONTRATO Nº 01/SMIT/2022

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO CONTRATUAL E SEUS ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento e gestão de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana, bem como plataforma tecnológica e serviços técnicos especializados para o fornecimento, implantação, operação, manutenção e gestão de solução multicanal integrada, de atendimento e gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), contemplando suporte técnico, treinamento e todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP conforme condições e especificações contidas no Edital e seus anexos.

1.2. A **CONTRATADA** fica obrigada a fornecer o objeto de acordo com as descrições, características e especificações técnicas constantes do **Termo de Referência - Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico** que precedeu este ajuste, da sua **Proposta de Preços** e demais elementos que compõem o processo administrativo mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este Instrumento para todos os fins independentemente de transcrição.

1.3. Ficam também fazendo parte deste Contrato, mediante termo aditivo, quaisquer modificações que venham a ocorrer.

CLÁUSULA SEGUNDA
DO VALOR DO CONTRATO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. O valor estimado do presente Contrato para o período de **30 (meses)** meses é de **R$ 312.769.800,00 (trezentos e doze milhões, setecentos e sessenta e nove mil e oitocentos reais.**

ITENS OBJETO DA CONTRATAÇÃO						
ITEM	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**DETALHAMENTO DO OBJETO**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QTD**	**PREÇO UNITÁRIO**	**PREÇO GOLBAL**
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)	VA (ligações com NS ≥ 85% e ILA ≤ 5% e ligações ativas)	Valor Unitário	32.000.000	R$6,90	R$220.800.000,00
		VA NS ≥ 95% e ILA ≤ 2%	Valor Unitário	1.500.000	R$10,20	R$15.300.000,00
		VASMS	Valor Unitário	14.200.000	R$0,13	R$1.846.000,00
		VAchat	Valor Unitário	1.800.000	R$10,20	R$18.360.000,00
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico	Perfil Atendimento	Usuários em uso/mês	466	R$350,00	R$4.893.000,00
		Perfil Operacional	Usuários em uso/mês	1092	R$350,00	R$11.466.000,00
		Perfil Gerencial	Usuários em uso/mês	196	R$350,00	R$2.058.000,00
		Perfil Configuração	Usuários em uso/mês	52	R$350,00	R$546.000,00
3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico	Chatbot	Interação	3.400.000	R$2,30	R$7.820.000,00

4	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes à solução contratada.	UST	102.960	R$280,00	R$28.828.800,00
5	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica	Capacitação para os perfis de Atendimento, Operacional, Gerencial e de Configuração das soluções contratadas.	Hora-aula	1.704	R$500,00	R$852.000,00
VALOR TOTAL GLOBAL (30 MESES)					R$ 312.769.800,00	

2.2. Para cobertura das despesas do presente ajuste foi emitida, por ora, a Nota de Empenho nº **32.863/2022**, no valor de **R$ 68.025.290,20 (sessenta e oito milhões, vinte e cinco mil, duzentos e noventa reais e vinte centavos),** Nota de Empenho nº **32.870/2022**, no valor de **R$ 7.198.434,91 (sete milhões, cento e noventa e oito mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e noventa e um centavos),** Nota de Empenho nº **32.876/2022**, no valor de **R$ 188.548,89 (cento e oitenta e oito mil, quinhentos e quarenta e oito reais e oitenta e nove centavos),** onerando a Dotação Orçamentária de n.º **23.10.24.126.3011.4.300.33903900.00** do orçamento vigente.

2.2.1. Autorizada a despesa total, considerado todo o prazo contratual, deverão ser emitidas as competentes notas de empenho complementares oportunamente, observância ao princípio da anualidade orçamentária, onerando, no próximo exercício dotação apropriada para cobertura das despesas.

CLÁUSULA TERCEIRA
DOS PREÇOS E REAJUSTES

3.1. O preço que vigorará neste contrato será o valor global de **R$ 312.769.800,00 (trezentos e doze milhões, setecentos e sessenta e nove mil e oitocentos reais),** apurado mensalmente de acordo com as especificações de cada um dos itens do objeto, bem como de acordo com o estabelecido no **item 6 do Termo de Referência – Anexo I do Edital**, parte integrante deste instrumento.

3.2. Os valores serão pagos conforme serviços executados e observando o percentual previsto para cada **CONSORCIADA**:

3.3. Os preços do presente ajuste incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, sendo que o mesmo constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução dos serviços, incluídos, ainda, todos os custos decorrentes de transporte, alimentação, despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, constituindo, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita prestação e entrega dos serviços, de modo que nenhuma outra remuneração será devida, a qualquer título, descartada qualquer hipótese de responsabilidade solidária pelo pagamento de toda e qualquer despesa, direta ou indiretamente relacionada com a prestação dos serviços.

3.4. Os preços contratuais poderão ter reajuste econômico, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta (doc. *057518846 – 14/12/2021*) nos termos previstos no Decreto 48.971/07.

3.5. Os preços ofertados somente poderão ser reajustados após 1 (um) ano de sua vigência, contados da data-limite para apresentação das propostas, mediante a utilização do critério definido do artigo 7º no Decreto nº 57.580, de 19 de janeiro de 2017, com interpretação dada pela Portaria da Secretaria Municipal da Fazenda - SF Nº 389 de 18 de dezembro de 2017, ou seja, aplicação do **Índice de Preços ao Consumidor – IPC**, apurado pela **Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE**.

3.5.1. Ficará vedado novo reajuste pelo prazo de 01 (um) ano.

3.5.2. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.

3.6. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

3.7. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

3.7.1. As condições ou a periodicidade dos reajustamentos de preços acima estipulados poderão vir a ser alterados, caso ocorra a superveniência de normas federais ou municipais que disponham de forma diversa sobre a matéria.

3.7.2. Para fins de reajustamento, em conformidade com o art. 3º da Lei Federal nº 10.192/2001, o Io (Índice Inicial) e o Po (Preço Inicial), terão como data base àquela correspondente à data limite para apresentação da proposta e o primeiro reajuste econômico dar-se-á 12 (doze) meses após essa data, conforme Decreto Municipal n° 57.580/2017.

CLÁUSULA QUARTA
DA MEDIÇÃO

4.1. Após o término de cada período mensal, a **CONTRATADA** realizará o faturamento das **Ordens de Serviço** executadas mensalmente, mediante apresentação da prévia-dafatura à **CONTRATANTE** e seguindo o disposto no **Termo de Referência**, notadamente quanto a Mensuração dos itens e aferição das entregas da medição.

4.2. A medição dos serviços prestados se dará conforme estabelecido no **Termo de Referência - Anexo I do Edital.**

4.3. A **CONTRATADA** deverá estar de acordo com os níveis de serviços, conforme Anexo IV **do Termo de Referência** – **Anexo I do Edital**, parte integrante deste instrumento.

4.4. A mensuração seguirá os ditames do **item 6 "Mensuração dos itens e aferição das entregas"** disposto no **Termo de Referência - Anexo I do Edital** que precedeu este ajuste, onde estão detalhadas forma de medição de cada um dos itens do objeto.

4.4.1. Fica acordado pelo presente Instrumento Contratual a aceitabilidade do procedimento de pagamento aos itens adstritos de medição de serviços, conforme preceituado em Edital.

CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

TERMO DE CONTRATO Nº 01/SMIT/2022

CLÁUSULA QUINTA
DA GARANTIA CONTRATUAL

5.1. A **CONTRATADA** deverá prestar Garantia Contratual no **prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do Instrumento Contratual**, na forma do artigo 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a Portaria SF nº 76, de 22 de março de 2019, correspondente a **5% (cinco por cento) do valor contratado**, observando os seguintes procedimentos.

5.2. A Garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a **CONTRATADA** não tenha débitos a saldar com a **CONTRATANTE**. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.

5.3. A **CONTRATADA** deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.

5.4. A insuficiência da garantia não desobriga a **CONTRATADA** quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela **CONTRATANTE** que sobejarem aquele valor.

5.5. A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à **CONTRATADA** o que remanescer.

5.6. Para cobrança pela **CONTRATANTE** de quaisquer valores da **CONTRATADA**, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.

5.7. A garantia poderá ser executada pela **CONTRATANTE** a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à **CONTRATADA**, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

5.8. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.

5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.

5.10. A **CONTRATADA** se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

5.11. A não prestação de garantia contratual equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.

5.12. A garantia e seus reforços responderão por todas as multas que forem impostas à **CONTRATADA** e por todas as importâncias que, a qualquer título, forem devidas à **CONTRATANTE** em razão do contrato.

5.13. Caso a garantia não seja suficiente para o pagamento das multas, a **CONTRATADA** será notificada para, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, completar o pagamento, sob pena de rescisão do contrato.

5.14. O reforço e/ou a regularização da garantia, excetuada a hipótese prevista no item anterior, deverá ser efetuado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação, feita por escrito pela contratante, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** nas penalidades previstas no Contrato.

5.15. O prazo acima aludido poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela **CONTRATADA** durante o transcurso do prazo, se ocorrer motivo justificado aceito pela **CONTRATANTE**.

5.16. Em caso de prorrogação do contrato, a garantia prestada deverá ser substituída automaticamente pela **CONTRATADA** quando da ocorrência de seu vencimento, independentemente de comunicado da Contratante, de modo a manter-se ininterruptamente garantido o contrato celebrado, sob pena de incorrer a **CONTRATADA** nas penalidades nele previstas.

5.17. Em caso de aditamento contratual prevendo acréscimo de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, a garantia deverá ser regularizada proporcionalmente.

5.18. A garantia prestada na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária deve explicitar a cobertura integral do contrato, inclusive quanto ao pagamento imediato à Prefeitura do Município de São Paulo em quaisquer das hipóteses previstas neste item.

5.19. Por ocasião do encerramento do contrato, o que restar da garantia será liberado ou restituído, mediante requerimento da **CONTRATADA**, após a liquidação das multas aplicadas e dedução de eventual valor devido pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA
DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O prazo de vigência do contrato será de **30 (trinta) meses**, contados da data de **emissão** da primeira **Ordem de Serviço**, podendo ser prorrogado na forma do Artigo 57 da Lei Federal n°. 8.666/1993, desde que haja concordância entre as partes.

6.1.1. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à **CONTRATADA** o direito a qualquer espécie de indenização.

6.2. A vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

6.2.1. À **PMSP**, demonstrado o interesse público, é assegurado o direito de exigir que a Empresa **CONTRATADA**, conforme o caso, prossiga na execução do ajuste mediante aditamento do contrato, pelo período de **até 90 (noventa) dias**, a fim de evitar brusca interrupção na execução dos serviços.

6.3. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no Munícipio de São Paulo, em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, no prazo máximo de **até 10 (dez) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a Prefeitura de São Paulo.

6.3.1. Nesta reunião, a **CONTRATADA** deverá:

6.3.1.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A Prefeitura de São Paulo definirá, com o apoio da equipe técnica da **CONTRATADA**, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A **CONTRATADA** e a Prefeitura de São Paulo, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

6.3.1.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

6.4. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à **CONTRATANTE** e/ou à **CONTRATADA**, a mesma terá o prazo de **até 05 (cinco) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

6.5. Como produto da reunião técnica, a **CONTRATADA** deverá encaminhar por meio eletrônico, **em 5 (cinco) dias úteis** após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

6.6. No prazo de **até 5 (cinco) dias úteis**, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a **CONTRATANTE** deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à **CONTRATADA** um novo prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da **CONTRATANTE**.

6.7. O plano de implantação deverá ser executado em no máximo seis meses contados a partir da emissão da primeira **Ordem de Serviço** e deve prever ciclos de entregas de valor frequentes a cada 2 a 4 semanas, seguindo definições do item "Planejamento do Serviço - Transição Inicial" constantes no **Termo de Referência – Anexo I do Edital.**

6.8. A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços públicos, Base de Conhecimento (Carta de Serviços e FAQ), dados migrados e customização para atendimento dos requisitos classificados como "obrigatório para implantação" nos Anexos I e II.

6.9. A **CONTRATADA** deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para a realização da migração no prazo determinado.

CLÁUSULA SÉTIMA
DO PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is)/faturas, observando a medição dos serviços prestados, conforme item **"Detalhamento dos itens e suas entregas",** item **"Mensuração dos itens e aferição das entregas"** e item **"Forma de Faturamento e Pagamento"** do **Termo de Referência – Anexo I do Edital** e observando percentual previsto para cada **CONSORCIADA** no **Termo de Constituição Definitiva de Consórcio**:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	BRBPO	METASIX	MULTICANAL
1	Serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de central de atendimento humano e operação de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center)	100%		
2	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico	10%	90%	
3	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service), contemplando suporte técnico	10%	80%	10%
4	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica	80%	20%	
5	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica	10%	90%	

7.2. O prazo de pagamento será de até **30 (trinta) dias corridos**, a contar da data da entrega da nota fiscal ou nota fiscal fatura, acompanhada da documentação exigida na Portaria SF 170/2020 e alterações que venham a ocorrer.

7.2.1. A Nota Fiscal / Nota Fiscal Fatura que apresentar incorreções, quando necessário, será devolvida e seu vencimento ocorrerá em **até 30 (trinta) dias** após a data de sua reapresentação válida.

7.2.2. Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

7.3. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no Banco do Brasil S/A, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 51.197/2010.

7.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05/2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

7.4.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

7.4.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.

7.5. Quaisquer pagamentos não isentarão a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão na aceitação do material.

7.6. Os pagamentos obedecerão ao disposto nas Portarias da Secretaria Municipal da Fazenda (SF) em vigor, notadamente a Portaria SF nº 170/2020, ficando ressalvada qualquer alteração quanto às normas referentes a pagamento, em face da superveniência de normas federais ou municipais sobre a matéria.

7.7. Para o **Item 1** - Serviços de Planejamento, Implantação, Operação, Gerenciamento de Central de Atendimento Humano e Operação de Atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana (contact center), os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da Nota de Empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da **CONTRATADA**, inclusive os decorrentes de multas.

7.8. Para os **itens 2 à 6**, a **CONTRATADA** realizará o faturamento das **Ordens de Serviços** executadas mensalmente, mediante apresentação da prévia-da-fatura à CONTRATANTE, já descontadas as glosas em função do não atendimento aos resultados esperados e Nível Mínimo de Serviço exigido para a execução das Tarefas.

7.9. A **CONTRATADA** apresentará memória de cálculo do desconto das glosas, para fim de arquivo histórico de desempenho.

7.10. A **CONTRATADA** faturará somente as **Ordens de Serviços** efetivamente concluídas com os respectivos quantitativos e Nível Mínimo de Serviço exigido, atestadas e aceitas pela **CONTRATANTE**.

7.11. O fiscal técnico do contrato avaliará as informações da prévia da fatura em até 5 (cinco) dias úteis. Caso a prévia da fatura esteja em conformidade com os serviços prestados no mês de referência, o Fiscal irá autorizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, do contrário, caberá ao Fiscal devolvê-la à **CONTRATADA** para o devido ajuste.

7.12. A **CONTRATADA** deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura **até 3 (três) dias úteis** após a autorização do

Fiscal.

7.13. A **CONTRATADA** deverá apresentar na Nota Fiscal/Fatura o faturamento detalhado correspondente aos serviços prestados, vinculando a ela a referência da Nota de Empenho que deu suporte às despesas.

7.14. O pagamento, ainda, observará as especificidades das subcláusulas abaixo.

7.14.1. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

7.14.1.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:

a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;

b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;

c) Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado;

d) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;

e) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);

f) Comprovante de inexistência de pendências no CADIN Municipal, nos termos do Decreto nº 47.096/2006.

g) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;

h) Folha de Medição dos Serviços;

i) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;

j) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;

k) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;

l) Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);

m) Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;

n) Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura

vencida;

o) Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.

p) No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.

7.14.1.2. Serão aceitas como prova de regularidade certidões negativas, positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

CLÁUSULA OITAVA
DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A Fiscalização do presente contrato caberá ao servidor e seu substituto nominalmente designados pela autoridade competente, em regular despacho, nos termos do Decreto 54.873/14.

8.2. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização, não eximirá a Contratada das responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA NONA
DA PROMOÇÃO DE INTEGRIDADE

9.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto 44.279/03, com redação que lhe atribuiu o Decreto 56.633/2015.

CLÁUSULA DÉCIMA
DO RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

10.1. O objeto deste Contrato será recebido pela Contratante, consoante o disposto no artigo 73, inciso I, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

10.1.1. Caso sejam constatadas irregularidades na prestação dos serviços objeto deste termo, a contratada fica obrigada a realizar os ajustes no prazo determinado pela fiscalização, contados da notificação por escrito e sem qualquer custo adicional à Administração, e sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

11.1. Compete à **CONTRATADA**:

11.1.1. Informar, com antecedência mínima de **12 (doze) meses** do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual;

11.1.2. Assumir integral responsabilidade pela boa e eficiente entrega do objeto contratual, de acordo com o estabelecido no Instrumento convocatório, na proposta de preços e na legislação em vigor;

11.1.3. Fornecer à **CONTRATANTE**, nomes, telefones e endereço eletrônico dos representantes/prepostos da **CONTRATADA**, mantendo-os atualizados;

11.1.4. Fornecer endereço eletrônico da **CONTRATADA** para o recebimento das comunicações da **CONTRATANTE**, as quais servirão como prova para todos os efeitos legais;

11.1.5. Comunicar a **CONTRATANTE** toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que o precedeu;

11.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pela **CONTRATANTE**, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

11.1.7. Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

11.1.8. Comunicar à **CONTRATANTE**, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

11.1.9. Manter a segurança física dos dados relativos ao processamento dos Sistemas, quando estes forem executados no seu ambiente operacional;

11.1.10. Manter sigilo sobre as informações processadas;

11.1.11. Observar as disposições da Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet;

11.1.12. Observar as disposições da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, permitindo a transparência e acessibilidade para o munícipe quanto ao tratamento de seus dados pessoais e a prestação de contas por meio da extração de relatórios de auditoria quanto à gestão do tratamento dos dados pessoais realizado pela **CONTRATANTE**;

11.1.13. Manter a **SMIT** permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua

execução;

11.1.14. Entregar à **CONTRATANTE** a documentação de todos os produtos finais dos trabalhos de Orientação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis de indicadores e parametrizações na Solução Integrada;

11.1.15. A **CONTRATANTE** deverá ter acesso direto às bases de dados da **CONTRATADA** a qualquer momento e periodicidade;

11.1.16. Responder por quaisquer despesas decorrentes da prestação de serviços, sejam eles relativos aos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, bem como os custos com transporte de pessoal, equipamentos e materiais;

11.1.17. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;

11.1.18. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;

11.1.19. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto descrito no **Termo de Referência - Anexo I do Edital;**

11.1.20. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra a **CONTRATANTE**, procedentes da realização dos trabalhos do objeto do **Termo de Referência - Anexo I do Edital;**

11.1.21. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo gestor do contrato, de modo a atender prontamente todas as reclamações pertinentes à execução do contrato;

11.1.22. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado no **Termo de Referência - Anexo I do Edital;**

11.1.23. Durante a vigência contratual, caso a **CONTRATADA** queira apresentar novo(s) profissional(ais) com a(s) certificação(ões) para atender à(s) exigência(s) descrita(s) no Termo de Referência deverá entregar a documentação descrita no **Termo de Referência - Anexo I do Edital;**

11.1.24. Manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço prescritos no **Termo de Referência – Anexo I do Edital;**

11.1.25. Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela **CONTRATANTE**;

11.1.26. Coordenar, comandar e fiscalizar o bom andamento dos serviços, cuidar da disciplina e controlar a assiduidade e pontualidade dos empregados, mantendo-se sempre em contato com o gestor do contrato indicado pela **CONTRATANTE**, o qual terá acesso ao controle de frequência diária sempre que julgar necessário;

11.1.27. Promover formação, capacitação, treinamento, atualização de acordo com a necessidade;

11.1.28. A **CONTRATANTE** será proprietária de todo e qualquer produto e documentação que vierem a ser gerados pela **CONTRATADA** em função da execução dos serviços e que não for de propriedade intelectual desta;

11.1.29. Fornecer a **CONTRATANTE**, juntamente com a fatura mensal todos os documentos exigidos por Lei;

11.1.30. Manter durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;

11.1.31. Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pela **CONTRATANTE**;

11.1.32. A **CONTRATADA** será responsável pela execução do escopo de trabalho descrito no **Termo de Referência - Anexo I do Edital**, em conformidade com a qualidade e prazos estabelecidos;

11.1.33. A **CONTRATADA**, submeter-se à legislação brasileira e à justiça brasileira, que prevalecerão sobre quaisquer outras, nos contratos que vierem a ser firmados decorrentes do **Termo de Referência, Anexo – I do Edital.**

11.1.34. Atender todas as exigências e especificações contidas no **Termo de Referência, Anexo – I do Edital**, mesmo que não transcritas no presente Contrato.

11.2. Compete à **CONTRATANTE**:

11.2.1. Nomear servidores responsáveis por acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;

11.2.2. Poderão ser designados fiscais diferentes para cada item do contrato;

11.2.3. Encaminhar as demandas, por meio de **Ordem de Serviço**, de acordo com os critérios estabelecidos no **Termo de Referência – Anexo I do Edital;**

11.2.4. Fornecer à **CONTRATADA** todos os elementos indispensáveis para cumprimento do Contrato;

11.2.5. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**;

11.2.6. Expedir, por escrito, as determinações e comunicações dirigidas à **CONTRATADA**;

11.2.7. Notificar, por escrito, a Contratada, a respeito de qualquer irregularidade constatada na

prestação dos serviços;

11.2.8. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;

11.2.9. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;

11.2.10. Receber o objeto fornecido pela **CONTRATADA** que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos no **Termo de Referência - Anexo I do Edital;**

11.2.11. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que o regem.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA
DAS PENALIDADES

12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, erro, imperfeição ou mora na execução ou não veracidade das informações prestadas, a CONTRATADA estará sujeita as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal no 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03.

a) Advertência;

b) Multa;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

e) Impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e descredenciamento nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

12.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

a) Comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação e/ou;

b) Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.

TERMO DE CONTRATO Nº 01/SMIT/2022

12.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no item **"Sanções Administrativas"** do **Termo de Referência – Anexo I do Edital**, e aqui transcritas:

12.2.1. Tabela de Ocorrências:

GRAU DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	
GRAU	**CORRESPONDÊNCIA**
1	Advertência escrita
2	Multa de até 4% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
3	Multa de até 8% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência (*no caso da implantação sobre o valor a ser pago pela implantação)
4	Multa de até 16% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

REFERÊNCIA PARA MULTAS		
DESCRIÇÃO	**REFERÊNCIA**	**GRAU**
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS;	POR OCORRÊNCIA	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados;	POR OCORRÊNCIA	3
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço;	POR OCORRÊNCIA	2
Não substituir em até 10 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE;	POR OCORRÊNCIA	2
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses ;	POR OCORRÊNCIA	2
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses ;	POR OCORRÊNCIA	3
Não zelar pelas instalações da CONTRATANTE ;	POR OCORRÊNCIA	1
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO;	POR OCORRÊNCIA	3
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO;		4
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços;	POR OCORRÊNCIA	3
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais;	POR OCORRÊNCIA	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado;	POR OCORRÊNCIA	1

Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados;	POR OCORRÊNCIA	2
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total transferência de conhecimento;	POR OCORRÊNCIA	4
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;	POR OCORRÊNCIA	2
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE;	POR OCORRÊNCIA	2
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente;	POR OCORRÊNCIA	1
Deixar de cumprir cláusula contratual;	POR OCORRÊNCIA	1
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação.	POR OCORRÊNCIA	3

12.2.2. Ocorrências não encontradas na tabela acima, serão classificadas de acordo com as seguintes definições:

I. **Grau 1**: Assim entendidas como aquelas que, isoladamente, não ocasionam impacto direto, mediato ou imediato na execução do serviço, ou ainda de natureza administrativa.

II. **Grau 2**: assim entendidas como aquelas que ocasionam impacto imediato na execução do serviço, ou cuja manutenção pode vir a ocasionar prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências **Grau 1.**

III. **Grau 3:** assim entendidas como aquelas com potencial de ocasionar impacto direto e imediato na execução do serviço, ou prejuízo econômico, operacional, ou à imagem institucional; ou, ainda, a reincidência de ocorrências **Grau 2.**

IV. **Grau 4**: assim entendidas como aquelas que ensejam a rescisão contratual unilateral; ou, ainda, a reincidência de ocorrências **Grau 3.**

12.2.3. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela **CONTRATANTE** por conta do não atendimento a termos contratuais comprovados tecnicamente, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

12.2.4. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

12.2.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na legislação municipal.

12.2.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.2.7. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

12.3. Das decisões de aplicação de penalidades, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e protocolizado nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 horas, na Rua Libero Badaró, 425 – 34º andar – Centro – CEP: 01009-000 – São Paulo/SP.

12.3.1. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.

12.3.2. Caso a **CONTRATANTE** releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste contrato e do Edital que o precedeu.

12.4. As multas devidas e/ou os prejuízos causados à **CONTRATANTE** serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da **CONTRATANTE** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

12.5. O valor das multas será atualizado monetariamente, nos termos da Lei nº 10.734/89, com a redação que lhe atribuiu a Lei 13.275/2002 e alterações subsequentes.

12.6. A **CONTRATADA** também estará sujeita às glosas previstas pelo descumprimento do acordo de nível de serviços constantes no item **"1. Acordo de Nível de Serviço"** e no **Anexo IV do Termo de Referência – Anexo I do Edital.**

CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA
DA SUBCONTRATRAÇÃO

13.1. Será permitida a subcontratação de serviços em **até 5% do valor total do contrato,** na forma e nas condições estipuladas nas cláusulas subsequentes.

13.2. A subcontratação de serviços se dará em **até 5% do valor total do contrato** e desde que previamente autorizado pela **CONTRATANTE** mediante justificativa técnica da **CONTRATADA**.

13.3. Para fins de subcontratação, deve-se observar o quadro a seguir:

RESUMO - ITENS OBJETO DA CONTRATAÇÃO			
ITEM	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**STATUS PARA SUBCONTRATAÇÃO**	**PERCENTUAL RESERVADO ME/EPP**

1	SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, GERENCIAMENTO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO HUMADO E OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO NAS FORMAS ELETRÔNICA E HUMANA (CONTACT CENTER)	NÃO PERMITIDO	NÃO PERMITIDO
2	FORNECIMENTO DE PLATAFORMA MULTICANAL INTEGRADA PARA ATENDIMENTO, GERENCIAMENTO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO E DIGITALIZAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PUBLICOS EM MODELO SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE), CONTEMPLANDO SUPORTE TÉCNICO	APENAS ATIVIDADE DE SUPORTE TÉCNICO DEFINIDA NO ANEXO IIX	25%
3	FORNECIMENTO DE ATENDENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT - EM MODELO SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE), CONTEMPLANDO SUPORTE TÉCNICO	APENAS ATIVIDADE DE SUPORTE TÉCNICO DEFINIDA NO ANEXO IIX	25%
4	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS - TRANSFORMAÇÃO, DESIGN E DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS COM O USO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA	PERMITIDO	25%
5	CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO DE USUÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA	PERMITIDO	25%

13.4. A subcontratação autorizada nesta cláusula, caso ocorra, ficará reservada às Microempresas - ME e às Empresas de Pequeno Porte - EPP, nos termos da Lei Complementar 123/2006.

13.5. A contratação de Datacenter pela **CONTRATADA** não faz parte dos 5% referidos acima, e pode ser terceirizada desde que atendidas as especificações requeridas na contratação.

13.6. A subcontratação não descaracteriza as obrigações e responsabilidades da **CONTRATADA** que continuará sendo a responsável, perante a **CONTRATANTE**, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, pelos termos deste **CONTRATO**, inclusive pela qualidade dos serviços subcontratados, sob pena de rescisão.

13.7. A **CONTRATADA** será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado.

13.8. Sem prejuízo, a **SUBCONTRATADA** responderá solidariamente pelos mesmos, perante a **CONTRATANTE**, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.

13.9. Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da **CONTRATANTE**, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.

13.10. Em sendo aprovada a subcontratação pela **CONTRATANTE** a **SUBCONTRATADA** deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste contrato.

13.11. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a substituição da(s) **SUBCONTRATADA(S),** a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.

13.12. Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a **CONTRATADA** poderá apresentar nova(s) **SUBCONTRATADA(S)** nas mesmas condições propostas, não ficando, a **CONTRATADA**, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste Contrato.

13.13. Não será permitido à **SUBCONTRATADA** emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à **CONTRATANTE**.

13.14. Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) **SUBCONTRATADA(S),** por parte da **CONTRATANTE.**

13.15. A subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte, determinará:

13.15.1. A obrigatoriedade de apresentação do plano de subcontratação, no momento da contratação, contendo a indicação e a qualificação das microempresas e empresas de pequeno porte a serem subcontratadas, bem como a descrição dos bens e serviços a serem fornecidos e seus respectivos valores, sob pena de incorrer nas sanções previstas nos artigos 86 e seguintes da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de junho de 2002.

13.16. São vedadas a subcontratação das parcelas de maior relevância técnica, assim definidas no instrumento convocatório, bem como a subcontratação de pessoa jurídica que tenha participado da licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA
DA RESCISÃO

14.1. Sob pena de rescisão automática, a **CONTRATADA** não poderá transferir ou subcontratar no todo ou em parte, as obrigações assumidas para além do previsto no **item 13.1** do Termo de Contrato e **item 4.11** do **Termo de Referência – Anexo I do Edital.**

14.2. Constituem motivos para rescisão de pleno direito deste Contrato, independente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos no artigo 78 e subitens da Lei Federal 8.666/93.

14.3. A ocorrência de caso fortuito ou força maior, impeditiva da execução do Contrato, poderá ensejar, a critério da **CONTRATANTE**, suspensão ou rescisão do ajuste.

14.4. Na hipótese de rescisão administrativa, a **CONTRATADA** reconhece, neste ato, os direitos da **CONTRATANTE**, previstos no artigo 80 da Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA
DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

15.1. O Contrato poderá ser alterado conforme o disposto no artigo 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, regendo-se os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto pelas disposições seguintes:

15.1.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar pelos mesmos preços e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que importem em até **25% (vinte e cinco por cento) do**

valor contratado;

15.1.2. Toda e qualquer alteração contratual deverá ser previamente justificada por escrito e autorizada por autoridade competente, devendo ser formalizada por **"termo de aditamento"** lavrado no processo originário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA
SIGILO, INVIOLABILIDADE E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **CONTRATANTE** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais ("LGPD").**

16.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **CONTRATANTE** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente os valores devidos correspondentes.

16.3. A **CONTRATADA** se compromete a:

I. Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação.

II. Seguir as instruções recebidas da **CONTRATANTE** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **CONTRATANTE**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

III. Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **CONTRATANTE**.

IV. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais. (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais. e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**.

V. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** sobre quaisquer solicitações dos titulares de

Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo.

VI. Auxiliar a **CONTRATANTE** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

16.4. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boras práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

16.5. A **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a LGPD e este Contrato.

16.6. A **CONTRATADA** declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **CONTRATANTE**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.

16.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **CONTRATANTE** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA**.

16.8. A **CONTRATANTE** não autoriza a **CONTRATADA** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA
DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

17.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

Contratante: Prefeitura do Município de São Paulo – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

Contratada: ST SQB 1 – Rua Quaresmeira 2-A - Lote 08 – Bloco P – CEP: 71.009-000 – Guará I, Brasília/DF

17.3. Em caso de conflito entre qualquer disposição inserida neste contrato e o Termo de Referência, anexo ao Edital de Licitação, e parte integrante deste contrato, prevalecerá a disposição do Termo de Referência.

17.4. Fica a contratada ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.

17.5. A Contratada deverá comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do ajuste, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17.6. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal nº 13.278/2002, Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA
DO COMITÊ DE PREVENÇÃO DE DISPUTAS E DO FORO

18.1. Faculta-se as PARTES a instituição de Comitê de Prevenção e Solução de Disputas ("CPSD"), de acordo com as regras constantes da Lei Municipal nº. 16.873, de 22 de fevereiro de 2018, para a solução de disputas ou controvérsias decorrentes ou relativas a este Contrato.

18.2. As PARTES se comprometem a respeitar as decisões do CPSD.

18.2.1. Em nenhuma hipótese a existência de disputa ou controvérsia dará direito às PARTES de interromper a execução do Contrato.

18.2.2. Em caso de inconformismo com qualquer das manifestações do CPSD, poderão as Partes recorrer ao Poder Judiciário, hipótese, contudo, que não as desobriga de observar as decisões do CPSD, aos menos até que estas não sejam afastadas por decisão judicial.

18.2.3. Qualquer ação judicial relacionada ao presente Contrato, para ser proposta, deverá ser precedida de tentativa de solução da controvérsia mediante atuação do CPSD.

18.3. O CPSD entrará em funcionamento tão somente com a assinatura do respectivo Termo de Compromisso pelas Partes e membros, o que deverá ocorrer quando da instauração da primeira controvérsia entre as Partes deste Contrato.

18.4. O CPSD poderá ser composto por pessoas diretamente indicadas pelas Partes ou mediante a contratação de entidade que tenha entre suas finalidades institucionais esse tipo de atividade.

18.5. O custeio do CPSD será igualmente dividido entre as Partes deste Contrato. O pagamento das referidas despesas se dará na forma estabelecida pelo artigo 4º da Lei Municipal nº. 16.783, de 22 de fevereiro de

2018.

18.6. Fica eleito o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, mais precisamente o Juízo Privativo das Varas da Fazenda Pública, para dirimir eventual controvérsia decorrente do presente ajuste, o qual preterirá a qualquer outro, por mais privilegiado que possa se afigurar.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e testemunhas presentes ao ato.

SARAH DE OLIVEIRA ALCANTARA:33367137812

Assinado de forma digital por SARAH DE OLIVEIRA ALCANTARA:33367137812
Dados: 2022.04.07 09:58:26 -03'00'

SARAH DE OLIVEIRA ALCÂNTARA MARTINS
Chefe de Gabinete em substituição
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
CONTRATANTE

CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA:24463019168

Assinado de forma digital por CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA:24463019168
Dados: 2022.04.06 15:17:16 -03'00'

CARLOS EDUARDO QUILICI GURGULINO DE SOUZA
Representante Legal
BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A
CONSÓRCIO BRBPO-MULTICANAL-METASIX
CONTRATADA

Testemunhas:

Nome:
RF: RENATA DA SILVA DE PAULA:02476035114

Assinado de forma digital por RENATA DA SILVA DE PAULA:02476035114
Dados: 2022.04.06 16:08:22 -03'00'

Nome:
RF: THAMIRES LOPES SOARES DA SILVA:43079670892

Assinado de forma digital por THAMIRES LOPES SOARES DA SILVA:43079670892
Dados: 2022.04.07 10:04:47 -03'00'