

Pregão Eletrônico – nº 111/2024

ANEXO VII – MINUTA CONTRATUAL

Quadro resumo	Contratada	
	Objeto	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de <i>software</i> de atendimento para implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, com solução <i>omnichannel</i> , abrangendo funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais (telefone, <i>webchat</i> , e-mail, <i>Whatsapp</i> e redes sociais), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização.
	Lote(s)	Único
	Vigência	60 meses
	Norma	Resolução Sesc 1.593/2024
	Valor Global	R\$

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS, com sede na Rua dos Tupinambás, nº 956, Centro, Belo Horizonte, Minas Gerais, neste ato representado por seu Diretor Regional, _____, na qualidade de contratante e, do outro lado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede à _____, neste ato representada por _____, na qualidade de contratada, **RESOLVEM** firmar o presente **CONTRATO**, decorrente do Pregão Eletrônico nº 0111/2024, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos, consolidado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. Objeto

1.1. O objeto deste contrato é contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de *software* de atendimento para



implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, com solução *omni-channel*, abarcando funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais (telefone, *webchat*, e-mail, *Whatapp* e redes sociais), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização.

1.2. São partes integrantes e indissociáveis deste instrumento, independentemente de transcrição, o Edital Pregão Eletrônico nº 0111/2024 e seus anexos, bem como a Proposta de Preços da contratada e demais documentos do processo administrativo de contratação.

2. Obrigações do Contratante

2.1. São obrigações do contratante, além das eventualmente previstas no Edital e seus anexos:

- 2.1.1. Exercer ampla fiscalização sobre os serviços contratados;
- 2.1.2. Fornecer à contratada as informações e a documentação técnica indispensável à execução do objeto contratado, assim como acesso ao local de prestação de serviços, se necessário;
- 2.1.3. Efetuar os pagamentos nas condições e preços contratados;
- 2.1.4. Manifestar-se, em prazo razoável, sobre solicitações, cronogramas e questionamentos da contratada, de forma a não prejudicar a execução do objeto.

3. Obrigações da Contratada

3.1. São obrigações da contratada, além das eventualmente previstas no Edital e seus anexos:

- 3.1.1. Observar todos os prazos, cláusulas e obrigações fixadas neste documento, no Edital e seus anexos, bem como as determinadas pela fiscalização;
- 3.1.2. Credenciar e manter preposto para representá-la junto à contratante, a fim de tratar de todos os assuntos relativos à execução dos serviços;
- 3.1.3. Manter atualizados, junto à contratante, seus dados relativos a telefone, e-mail e endereço;



3.1.4. Aceitar a inspeção e fiscalização da contratante e responder, tempestivamente, aos seus questionamentos, prestando esclarecimentos, fornecendo documentos e participando de reuniões sempre que solicitado;

3.1.5. Designar equipe técnica composta por mão-de-obra especializada e qualificada em quantidade necessária a boa execução do objeto;

3.1.6. Corrigir, total ou parcialmente, às suas expensas, o serviço prestado com vício, defeito ou incorreção apontada pela fiscalização;

3.1.7. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação;

3.1.8. Cumprir todas as obrigações legais, em especial as de natureza fiscal, ambiental, trabalhista e previdenciária que sejam de sua responsabilidade;

3.1.9. Indenizar a contratante e/ou terceiros pelos danos que lhes causar durante a execução do objeto;

3.1.10. Excluir da equipe designada, quando for o caso, para a execução dos serviços pessoa que se comporte de maneira indevida, atue com negligência, imprudência, imperícia ou incompetência no desempenho de suas atribuições;

3.1.11. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

3.1.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato e observar as determinações da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2. O exercício pela contratante do direito de supervisionar, controlar e fiscalizar a execução do objeto não atenuará, reduzirá ou eximirá qualquer responsabilidade ou obrigação da contratada.

4. Prazos

4.1. O prazo para mobilização do contrato é deve ser de acordo com o estabelecido no Edital PE nº 0111/2024 e seus anexos.

4.2. O prazo de vigência deste contrato é de 60 (sessenta) a contar da data de sua assinatura, prorrogável nos termos da Resolução do Sesc 1.593/24.



4.3. A prorrogação de prazo será formalizada, sendo exigidas, conforme o caso, a atualização da garantia contratual e dos seguros, se houver.

5. Subcontratação

5.1. É admitida a subcontratação nas condições previstas no Termo de Referência.

6. Valor e Pagamento

6.1. O contratante pagará à contratada, pela execução completa do objeto, o valor de R\$ _____, conforme Proposta de Preços, desde que a fiscalização verifique a observância de todas as exigências previstas neste contrato, no Edital de Licitação e seus anexos.

6.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6.2. Após conferência e aceite formal por parte do contratante, a contratada poderá emitir as notas fiscais para pagamento.

6.2.1. Entre a emissão da nota fiscal e sua entrega ao contratante não poderá transcorrer mais de 24 (vinte e quatro) horas.

6.2.2. As Notas Fiscais referentes a serviços só poderão ser emitidas entre os dias 01 e 20 de cada mês.

6.2.3. A nota fiscal será emitida com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação, em conformidade com as exigências legais, e contendo as seguintes informações:

- a. Objeto do Contrato;
- b. Número do Contrato;
- c. Período de referência do faturamento;
- d. Conta bancária, Banco e Agência;
- e. Destaque, conforme regulação específica, das retenções incidentes sobre o faturamento (ISSQN, INSS, IRRF e outros), se houver;



- f. Destaque de valor relativo a qualquer retenção aplicada pela contratante a fim de produzir, exclusivamente, efeitos financeiros no ato de pagamento, não podendo alterar o valor total do documento fiscal.

6.2.4. Quando necessário, a fiscalização poderá exigir, junto da Nota Fiscal, a seguinte documentação:

- a. Comprovante de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, Seguridade Social e com o FGTS, considerada na data de liquidação da despesa do fornecedor;
- b. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- c. GFIP do Prestador.

6.3. Recebida a nota fiscal acompanhada da documentação pertinente, o contratante verificará a sua adequação em até 10 (dez) dias consecutivos.

6.3.1. Caso seja constatada qualquer pendência, o contratante dará ciência à contratada e devolverá a nota, reiniciando o prazo de 10 (dez) dias consecutivos quando da reapresentação dos documentos.

6.3.2. A devolução de nota fiscal pelo contratante não importará na suspensão da execução dos serviços pela contratada, nem a eximirá de realizar o pagamento devido a seus empregados ou de adimplir qualquer obrigação financeira decorrente da execução do contrato.

6.4. Verificada a adequação da nota fiscal e dos documentos emitidos, o pagamento será efetuado, em moeda nacional, por meio de ordem bancária, observado o seguinte planejamento:

Data de emissão da Nota Fiscal	Data de Pagamento
Entre os dias 06 e 15 do mês	Próximo dia 05
Entre os dias 16 e 25 do mês	Próximo dia 15
Entre os dias 26 e 05 do mês	Próximo dia 25

6.5. Todos os ônus fiscais que incidam ou venham a incidir sobre os preços dos serviços contratados serão de exclusiva responsabilidade da contratada, sendo deduzidos os valores correspondentes à retenção na fonte de tributos de qualquer esfera de governo, na forma determinada na legislação vigente.



6.6. O contratante poderá sustar os pagamentos devidos à contratada e reter os créditos e/ou a garantia, no todo ou em parte, enquanto houver pendência relativa:

6.6.1. à liquidação de obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;

6.6.2. à existência de débitos com o contratante;

6.6.3. à existência de débitos de responsabilidade da contratada com terceiros, inclusive de natureza fiscal e trabalhista, relacionados com os serviços contratados.

6.7. As retenções acima enumeradas não constituem o contratante em mora e não geram direito a alteração de preços, atualização monetária, compensação financeira ou paralisação da prestação dos serviços.

6.8. Havendo atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, a taxa de compensação financeira devida pelo contratante será calculada mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela a ser paga; e

I = índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)/365$; $I = 0,06/365$; $I = 0,00016438$.

TX = percentual da taxa anual igual a 6%.

7. Alterações contratuais e reajuste

7.1. Poderão ocorrer alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas e formalizadas por Termo Aditivo.

7.1.1. O contrato poderá sofrer acréscimos de até 50% do seu valor global inicial atualizado, mediante justificativa.

7.1.2. Caso o contrato abarque mais de um lote, o valor considerado para fins de aplicação do percentual de acréscimo será o valor global inicial atualizado do lote no qual se pretende a alteração.

7.1.3. As supressões poderão ser realizadas nos limites estabelecidos entre as partes.



7.2. Em caso de alterações contratuais será exigida a complementação ou renovação da garantia e dos seguros, se houver.

7.3. Os preços contratados poderão ser reajustados após 12 (doze) meses contados da data da proposta, tendo como limite máximo a variação do IPCA, ou, no caso de sua exclusão, de outro índice que venha a substituí-lo.

7.4. A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser requerida pela contratada em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, desde que gerem impacto relevante no ajuste firmado entre as partes, e inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, cabendo à contratante a análise e conclusão acerca do seu cabimento e pertinência.

- a. O ônus de comprovar de maneira inequívoca a observância de todos os critérios estabelecidos nesta cláusula é da contratada;
- b. Deverá haver comprovação de impacto individualizado no contrato, a partir da demonstração do efetivo pagamento a maior dos itens contratuais sobre os quais se pretende o reequilíbrio;
- c. É necessário comprovar impacto extraordinário, que ultrapasse os índices contratuais de reajustamento;
- d. A variação do índice de reajuste para o período será descontada do cálculo de reequilíbrio ou implicará no deslocamento do termo inicial de novo reajuste para a data da assinatura do aditivo de recomposição.
- e. O reequilíbrio será concedido a partir da data do requerimento formalizado pela contratada;
- f. O pedido de reequilíbrio econômico-financeiro não suspende a execução do contrato e não autoriza a contratada a deixar de cumprir ou retardar suas obrigações contratuais, o que pode gerar a aplicação de penalidades.

8. Suspensão dos serviços

8.1. O contratante tem a prerrogativa de suspender a execução do objeto deste contrato mediante comunicação formal à contratada, a quem incumbirá a imediata paralisação.



8.2. A suspensão da execução dos serviços terá duração de até 120 (cento e vinte) dias, podendo ocorrer por interesse do contratante ou por determinação do Poder Público.

8.3. Quando da suspensão, o contratante poderá efetuar o pagamento dos serviços/etapas já realizados, nos termos do contrato, desde que recebidos pela fiscalização.

8.4. Não tendo a suspensão sido causada por culpa da contratada, os prazos serão devolvidos quando da retomada dos serviços.

9. Sanções administrativas

9.1. É vedado à contratada descumprir total ou parcialmente as obrigações assumidas, considerando-se descumprimento contratual, dentre outras, as seguintes condutas:

9.1.1. Não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obras previstas nos documentos que integram a contratação.

9.1.2. Paralisação desautorizada ou atraso no fornecimento de bens, na prestação de serviços ou na execução de obra ou de suas etapas;

9.1.3. Entrega de mercadoria falsificada, furtada, roubada, receptada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso;

9.1.4. Alteração de qualidade ou quantidade dos serviços/produtos fornecidos;

9.1.5. Prestação de serviço em qualidade inferior ao pactuado;

9.1.6. Não quitação de débitos junto ao Sesc em Minas.

9.2. É igualmente vedado à contratada a conduta ou omissão que configure inobservância à legislação vigente, à boa-fé objetiva, ou aos deveres anexos do contrato, tais quais a informação, fidelidade, respeito, probidade, cooperação e confiança.

9.3. Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a contratante poderá aplicar à contratada, separadas ou cumulativamente, as seguintes sanções:



9.3.1. Multa moratória calculada no percentual de 0,33% ao dia, limitada a 10% sobre o valor do material, serviço, etapa ou marco contratual entregue em atraso;

- a. A multa moratória apurada será descontada diretamente do pagamento do serviço ou fornecimento entregue em atraso, independente de notificação prévia da contratada e da aplicação das demais penalidades estipuladas nesta cláusula.
- b. Para fins de cálculo da multa moratória, a etapa de mobilização do contrato, quando prevista, terá seu valor correspondente a 10% do valor total do contrato.

9.3.2. Multa por inadimplemento parcial de até 10%, e por inadimplemento total de até 25% do valor do contrato ou do lote se o inadimplemento for limitado ao lote;

9.3.3. Rescisão unilateral por inadimplemento da contratada;

9.3.4. Suspensão temporária do direito de licitar ou contratar com o contratante por prazo não superior a 03 (três) anos.

9.3.5. As hipóteses abaixo enumeradas ensejarão impedimento do direito de licitar e terão abrangência nacional, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos:

- a. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida na execução do contrato;
- b. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

9.4. Identificado possível inadimplemento, a contratante notificará a contratada, por e-mail, para contraditório no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.4.1. Esgotado o prazo da contratada, com ou sem manifestação, a contratante elaborará relatório circunstanciado, que será encaminhado à Autoridade Competente do Sesc para decisão acerca da aplicação de penalidades.

9.4.2. A penalidade aplicável será justificada em cada caso, a partir de ponderação que levará em conta fatores como a proporção dos prejuízos causados ao Sesc em Minas, a gravidade da infração cometida, a natureza e motivação da conduta ou omissão, o caráter pedagógico e seu histórico de atuação junto à contratante.



9.5. A aplicação de uma penalidade mais grave independe da anterior aplicação de penalidade mais leve.

9.6. A aplicação das penalidades de rescisão por inadimplemento e suspensão do direito de licitar e contratar podem, mediante justificativa, quando houver quebra de confiança, levar à rescisão, pela contratante, dos demais contratos vigentes com a contratada.

9.7. A aplicação de multa não impede a incidência de indenização suplementar caso os prejuízos sofridos pela contratante excedam o valor da multa fixada.

9.8. O valor da multa aplicada poderá ser retido dos pagamentos devidos pelo contratante e da garantia contratual prestada pela contratada, quando houver.

10. Seguros e Garantias

10.1. A contratada está obrigada a apresentar, na reunião de planejamento/abertura e definição de cronograma, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% do valor total do Contrato, no prazo e nas modalidades admitidas nos anexos do Edital de Licitação.

10.2. A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de:

10.2.1. Prejuízos advindos do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.2.2. Prejuízos de qualquer natureza causados ao contratante pela contratada, seus empregados ou prepostos;

10.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Sesc em Minas à contratada;

10.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza não honradas pela contratada.

10.3. A garantia, se na forma de caução em dinheiro, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, na Conta e Agência indicadas pelo contratante, e, após o final da vigência contratual ou recebimento definitivo, o que ocorrer primeiro, inexistindo pendências hábeis a justificar a sua retenção, o valor será integralmente restituído com correção através de CDB pós-fixado ou poupança.



10.4. O contratante poderá exigir complementação e/ou revalidação/endorso da garantia e dos seguros na hipótese de alteração contratual, reajuste ou prorrogação de prazo.

10.5. A inobservância do prazo fixado para a apresentação dos seguros e da garantia poderá levar à aplicação de multa de mora e das demais penalidades previstas neste Contrato.

11. Da inclusão de disposições sobre a LGPD

11.1. Em cumprimento às determinações da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a contratada deverá:

- a. Adotar medidas de segurança da informação compatíveis com volume de suas operações, bem como à sensibilidade das informações custodiadas, aptas a preservar a disponibilidade dos dados pessoais tratados em decorrência da execução deste instrumento, e que evitem acessos não autorizados, bem como previnam incidentes segurança que violem a integridade e confidencialidade destes dados;
- b. Garantir o sigilo dos dados pessoais acessados em razão da celebração deste instrumento;
- c. Comunicar a contratante em até 24 (vinte e quatro) horas, por meio do Fiscal designado para este instrumento, a ocorrência (ainda que indícios) de incidentes de segurança que possam impactar os dados pessoais tratados em decorrência da execução deste instrumento;
- d. Disponibilizar canal de acesso aos titulares de dados pessoais para exercício dos direitos previstos no art. 18 da LGPD, em conformidade com a legislação sobre o tema;
- e. Colaborar com a contratante para obtenção e gestão dos consentimentos que se façam necessários ao tratamento de dados na execução deste instrumento;
- f. Realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados pessoais, quando notificada pela contratante a partir de requisição pelo titular, salvo se houver base legal para manutenção destes dados;
- g. Manter registro das operações de tratamento de dados que realizar, incluindo a seleção do método e das finalidades de tratamento, bem como a determinação da base legal aplicável;



- h. Indicar formalmente o Encarregado de Dados (DPO), exceto se desobrigado por Lei ou pela Resolução nº 02 de 27/01/22 da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;
- i. Vedar o compartilhamento de dados pessoais recebidos em razão deste instrumento com terceiros estranhos ao seu objeto, salvo se encaminhado a operador de uma das partes, ou quando determinado por Lei.

12. Da confidencialidade

12.1. A contratada ao assinar o presente instrumento se compromete ao acordo de confidencialidade (*non disclosure agreement*), durante toda a sua duração e, ao seu término, deve respeitar o disposto na Lei nº 13.709/2018 – LGPD.

12.2. É de total responsabilidade da contratada a garantia de confidencialidade das informações e privacidade de todos os dados tratados em decorrência deste contrato.

12.3. É vedado à contratada o uso, distribuição, divulgação, ou comercialização das informações e dados decorrentes deste contrato, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da contratada.

12.4. Caso aconteça vazamento de dados e/ou informações, e se comprove a responsabilidade da contratada, esta responderá pelos danos que vierem a ser causados à contratante e a terceiros.

13. Disposições finais

13.1. A contratada não poderá caucionar ou utilizar o presente instrumento para qualquer operação financeira, nem transferir ou ceder os direitos e obrigações deste contrato, salvo mediante autorização prévia e expressa do contratante.

13.2. Fica vedada a emissão de duplicatas com base neste contrato, não se responsabilizando o contratante por seu pagamento.

13.3. A eventual abstenção do contratante do uso dos direitos a ele assegurados neste contrato ou a não aplicação de penalidades nele previstas, não será considerada novação ou renúncia.



13.4. Todos os entendimentos entre contratante e contratada só terão validade se realizados por escrito.

13.5. O foro do presente Contrato é o da Comarca de Belo Horizonte/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Belo Horizonte, ____/____/____.

Contratante

NOME DA AUTORIDADE COMPETENTE
SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO –
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS

Contratada

Nome do Responsável
NOME DA EMPRESA

Testemunha 1

Nome da Testemunha

Testemunha 2

Nome da Testemunha