



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DE CAMPINAS

Rua Pastor Cícero Canuto de Lima, nº. 401 - Bairro Parque Itália - CEP 13036-210 - Campinas - SP

CAMPREV-PRESIDENCIA/CAMPREV-DA/CAMPREV-DA-DAC/CAMPREV-DA-DAC-DACC

CONTRATO

Campinas, 10 de janeiro de 2024.

TERMO DE CONTRATO Nº 01/2024

Processo Administrativo nº CAMPREV.2023.00002792-70

Interessado: Diretoria Administrativa - CAMPREV

Modalidade: Dispensa de Licitação nº 01/2024

Fundamento Legal: Inciso VIII, art. 24, Lei Federal nº 8.666/93.

O **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS - CAMPREV**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ nº. 06.916.689/0001-85, com sede na Rua Pastor Cícero Canuto de Lima, 401, Pq Itália, Campinas – SP, CEP 13.036-210, representada neste ato pelo seu Diretor Presidente Sr. Marionaldo Fernandes Maciel e o Diretor Administrativo Sr. Denilson Pereira de Albuquerque, doravante denominada **CONTRATANTE**; e de outro lado, a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS – IMA**, com sede na Avenida Benedito de Campos, 853 – Bairro Jardim do Trevo, Campinas, São Paulo SP, inscrita no CNPJ nº 48.197.859/0001-69, representada pelo seu Diretor Presidente Sr. Elias Tavares Bezerra e pela Diretora de Operações e Polo Tecnológico Sr^a Michelle Cristiane Lopes, denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato, de acordo com a Lei Federal nº. 8.666/93, e suas alterações na forma das cláusulas e condições a seguir acordadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Contratação de empresa prestadora de serviços de atendimentos presenciais e telefônicos a ser prestado aos cidadãos, nas dependências do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS – CAMPREV através de horas ou fração de horas de serviço de atendimento prestado aos servidores da ativa, servidores aposentados e pensionistas, referente à recepção e atendimento telefônico, conforme abaixo:

| Perfil do Cargo | Local de Atendimento | Carga Horária Diária | QTDE de atendentes | Quantidade de horas mensais solicitadas |
|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|---|
| Atendentes Telefônicos | CAMPREV | 6 | 2 | 240 |
| Supervisor | CAMPREV | 8 | 1 | 160 |
| Atendentes Presenciais | CAMPREV | 8 | 4 | 640 |
| Agente Apoio | CAMPREV | 8 | 1 | 160 |

1.1.A contratação é de horas ou fração de horas para serviço de atendimento composta por Atendentes Presenciais, Atendentes Telefônicos, Agentes de Apoio e Supervisor com microcomputadores, mobiliários (mesa e cadeira) e itens ergonômicos (apoio para os pés, apoio para digitação e pad mouse, que deverão atender os critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR's existentes).

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL DE TRABALHO

2.1. Local de trabalho e período de cobertura

| Local de Trabalho | Cobertura - Horário |
|--|------------------------------|
| Sede do Instituto – Rua: Pastor Cícero Canuto de Lima, 401 – Pq. Itália, Campinas/SP Setor de Gestão do Fundo de Assistência à Saúde (FAS) e Fundo de Assistência à Saúde da Câmara (FASC) – Rua: General Osório, 1031, 17º e 18º andar, Centro – Campinas/SP | Seg. à Sex. - 08:00 às 17:00 |

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADE DOS SERVIÇOS

3.1. O serviço de atendimento deve contemplar a execução de uma lista de atividades compatíveis com a necessidade do CAMPREV, dentro da jornada de trabalho estabelecida.

3.1.1. Descrição dos serviços,

| CARACTERÍSTICA | CARGA HORARIA | FUNÇÕES |
|----------------------|---------------|---|
| Atendente Presencial | 8 horas | Recepção e atendimento; Identificação e busca da informação desejada para passá-la a servidores da ativa, servidores aposentados e pensionistas através de roteiros e scripts definidos pela CONTRATANTE; Registro das informações; entrega e encaminhamento de documentos previamente definidos pelos responsáveis da CONTRATANTE; executar serviços de apoio administrativo, controlar, conferir, digitar, digitalizar e arquivar documentos, realizar anotações, controles e cálculos simples; Executar serviços gerais de escritórios cumprindo os procedimentos e prazos necessários aos mesmos; efetuar atividades de recepção, controlando a entrada e saída de visitantes; operar sistemas computadorizados inerentes ao exercício da função; executar qualquer outra atividade que, por sua natureza, esteja inserida no âmbito de suas atribuições. |
| Supervisor | 8 horas | Dar suporte aos funcionários, assim como operar, quando necessário em todas as posições de atendimento nas atividades de atendimento presencial, encaminhar e receber documentos, elaborar e controlar relatórios, planilhas, estatísticas, ofícios, comunicados, gráficos e documentos, conforme orientação do CAMPREV, fazer a gestão de recursos humanos e escala de pessoal, programação de férias, avaliação de experiência e desempenho junto ao CAMPREV, de acordo com as normas estabelecidas, |

| CARACTERISTICA | CARGA HORARIA | FUNÇÕES |
|-----------------------|----------------------|--|
| | | realizar treinamento, multiplicar informações recebidas, colaborar na padronização e divulgação de procedimento, nos locais de trabalho mencionados acima. |
| Agente de Apoio | 8 horas | Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) os servidores da ativa, servidores aposentados e pensionistas, assim como operar, quando necessário, em todas as atividades, nas atividades de atendimento multicanal, encaminhar e receber documentos, realizar serviços de suporte à operação como capacitação e treinamento dos atendentes, auxiliar no controle das equipes e das operações, resolução de dúvidas, elaboração de relatórios, entre outras inerentes a função |
| Atendente Telefônico | 6 horas | Realizar atendimento por telefone, transferir ligações, repassar as informações existentes nos SCRIPTS concedidos pelo CAMPREV e executar outras atividades inerentes ao exercício da função |

3.1.2. A prestação de serviço de atendimento deverá ter funcionários treinados nos sistemas informatizados do CAMPREV;

3.1.3. Deverá estar contemplado no escopo a gravação de áudio das conversas pelo atendimento telefônico e gravação das telas dos computadores em uso na operação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS FATORES DE REDUÇÃO DE REMUNERAÇÃO DA EQUIPE

4.1. A ocorrência listada abaixo poderá motivar redução no valor de cada dia.

4.1.1. Falta ou atraso de funcionário: será remunerada apenas a fração correspondente às horas trabalhadas.

4.2. Atendimento Telefônico por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível).

4.3. Nos atendimentos telefônicos, a CONTRATADA deverá prover sistema de URA (unidade de Resposta Audível), em idioma português/ brasileiro, para a transmissão de mensagens e para o direcionamento de ligações, conforme scripts previamente definidos em conjunto com a CONTRATANTE.

4.4. As informações transmitidas pela URA podem sofrer redução, expansão ou alteração, de acordo com as necessidades levantadas pela CONTRATADA, sempre em conjunto com a CONTRATANTE.

4.5. As solicitações para alteração das mensagens na URA devem ser registradas sempre em sistema de chamados, disponibilizado pela CONTRATADA. Além das mensagens padrão, a CONTRATANTE poderá solicitar a inserção de mensagens emergenciais¹ e mensagens institucionais durante a fila de espera². O atendimento das solicitações deve ocorrer conforme o Acordo de Nível de Serviços (ANS) previsto na Tabela a seguir.

1) Mensagens caracterizadas pelo alto potencial de alteração imediata da rotina da Central de Atendimento.

2) As mensagens inseridas em fila de espera são reproduzidas até que um dos atendentes humanos fique disponível para contato. Quando isso ocorre, a mensagem é imediatamente interrompida e a ligação é

direcionada para o atendente humano.

| TABELA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS PARA INSERÇÃO DE MENSAGEM NA URA | | | |
|--|-------------------------------|--|---|
| Tipo de Mensagem | Tipo de início de atendimento | Tempo de conclusão para atendimento | Penalidade por descumprimento |
| Mensagem emergencial | 1 hora corrida | 2 horas corridas | Desconto de 0,15% do valor mensal do contrato, multiplicado pelo número de ocorrências de atraso, limitado a 1% ao mês. |
| Mensagem Padrão | 1 dia útil | 2 dias úteis | |
| Mensagem Institucional em Fila de espera | 1 dia útil | 3 dias uteis | |
| Alteração de Script | 1 dia útil | Apresentação de cronograma em 3 dias úteis | |

4.6. As gravações de áudio para a URA poderão ser feitas com voz masculina ou Feminina, em estúdio ou geradas eletronicamente por meio dos recursos disponíveis no parque tecnológico da CONTRATADA, e sempre submetidas à aprovação da CONTRATANTE.

4.7. O software de URA deve estar instalado em servidor sob gerenciamento da CONTRATADA, podendo-se utilizar o modelo "on-premise" ou "cloud server".

4.8. O sistema de atendimento deverá possibilitar o atendimento de linhas telefônicas distintas dentro da mesma plataforma, reproduzindo diferentes árvores de menu de URA de acordo com o número do telefone receptor do contato.

4.9. O sistema de atendimento deverá bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC)

4.10. As manutenções de rotina do sistema de atendimento, cuja execução puder ser planejada, deverão ocorrer sempre em horário previamente agendado junto à CONTRATANTE possibilitando que sejam previamente comunicadas aos usuários do serviço. A CONTRATADA também deverá providenciar, sempre que aprovada, comunicação por meio de mensagem inserida na própria URA.

4.11. As manutenções emergenciais, ou seja, quando delas depender o restabelecimento do atendimento aos usuários, serão comunicadas à CONTRATANTE e executadas imediatamente pós constatação do problema, considerando o Acordo de Nível de Serviços (ANS) previsto para Suporte Técnico para operacionalização da Central de Atendimento.

4.12. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos dos atendimentos realizados por meio do sistema de telefonia. Os relatórios devem ser fornecidos em formato .pdf e/ ou .csv. São considerados dados relevantes para a composição dos relatórios:

- a. Chamadas recebidas;
- b. Chamadas atendidas;
- c. Chamadas abandonadas (com indicação do tempo para abandono);

d. Dados de navegação do usuário na URA;

e. Estatísticas de atendimento por hora, dia e mês;

f. Estatísticas sobre o tempo de atendimento por opção disponibilizada na URA

4.2. Gravação de ligações/ backup dos atendimentos telefônicos realizados

4.2.1. O sistema de atendimento deverá gravar 100% das ligações atendidas (receptivas e ativas) pela Central de Atendimento, mesmo se houver intercalação ou transferência da ligação para outro profissional da Central de Atendimento, desde que a ligação permaneça gerenciada sob o software de atendimento.

4.2.2. O sistema de atendimento utilizado pela CONTRATADA deverá possibilitar a pesquisa e o acesso às ligações gravadas por meio dos seguintes filtros:

a. Número de telefone do usuário;

b. Nome do operador;

c. Data e hora da ligação.

4.2.3. O sistema de atendimento não poderá, em hipótese alguma, permitir que a gravação das ligações seja interrompida pelo atendente.

4.2.4. A CONTRATADA deverá manter o "backup" (cópia de segurança) de 100% das gravações de forma audível por um período mínimo de 90 dias, contados a partir da data do contato, conforme previsto no Decreto n° 11.034/2022 - Capítulo IV, artigo 12, e de no máximo 2 anos a partir da data do contato.

4.2.4.1. A pesquisa das ligações gravadas em até 90 (noventa) dias deve ser possibilitada de forma online, por meio do próprio sistema de atendimento.

4.2.4.2. A pesquisa das ligações gravadas há mais de 90 (noventa) dias e menos de 2 (dois) anos deve ser realizada pela CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após o registro da solicitação em sistema de chamados disponibilizado.

4.2.4.3. Todas as gravações deverão ser geradas em uma das seguintes extensões: "mp3", "wav" ou "wma".

4.2.4.4. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA fica sujeita à aplicação das sanções administrativas previstas no item 14.

4.2.5. A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança contra acessos indevidos às gravações, prezando pelo cumprimento da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.2.6. Considerando a Lei n° 12.527/2011, Lei de Acesso às Informações Públicas (LAI), bem como a Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a CONTRATADA deverá garantir aos usuários da Central de Atendimento o acesso à gravação das suas ligações, desde que devidamente comprovada a sua identidade.

4.2.6.1. O procedimento para comprovação de identidade dos usuários, canal de registro de solicitação e de envio da ligação será definido e fornecido pela CONTRATANTE quando do início das atividades da Central de Atendimento.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada, além do fornecimento dos profissionais que integrarão a prestação de serviço de Atendimento deverá fornecer todos os itens descritos acima, que são necessários para a perfeita execução dos serviços e obriga-se a:

5.1. A Contratada, além do fornecimento dos profissionais que integrarão o Posto de Atendimento deverá fornecer todos os itens descritos acima no objeto que são necessários para a perfeita execução dos serviços e

obriga-se a:

- 5.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
 - 5.3. Responsabilizar-se pela alocação de profissionais devidamente habilitados;
 - 5.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração;
 - 5.5. Responsabilizar-se, pelos encargos trabalhistas (inclusive transporte e alimentação), previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
 - 5.6. Responsabilizar-se por remunerar os profissionais contratados para prestação dos serviços com salários não inferiores ao piso salarial das respectivas categorias, firmado em acordo, convenção ou dissídio coletivo;
 - 5.7. Manter os funcionários sujeitos às normas disciplinares da Administração do CAMPREV, porém sem qualquer vínculo empregatício com o CAMPREV ou com a Municipalidade de Campinas;
 - 5.8. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia autorização do contratante;
 - 5.9. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;
 - 5.10. Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
 - 5.11. Comunicar ao fiscal da unidade do Contratante, toda vez que ocorrer afastamento ou qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços, sempre comprovando a formação técnica;
 - 5.12. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários, acidentados ou com mal súbito;
- Instruir os seus funcionários, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do CAMPREV;
- 5.13. Fornecer aos funcionários os Equipamentos de Proteção Individual - EPIs, que deverão ser adequados ao tipo de serviço da categoria profissional contratada, de acordo com o disposto no respectivo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho e legislação aplicáveis, substituindo-os quando necessário;
 - 5.14. Atender de forma imediata a todas as solicitações da segurança do trabalho do Contratante;
 - 5.15. Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;
 - 5.16. Manter todos os equipamentos necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados ser substituídos. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica;
 - 5.17. Identificar todos os equipamentos e ferramentas de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CAMPREV;
 - 5.18. Indicar "Preposto", que será legítimo representante da Contratada, com a missão de garantir o bom andamento da execução do contrato;
 - 5.19. Assegurar que todo funcionário que cometer falta disciplinar não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações do Contratante;
 - 5.20. Manter disciplina nos locais dos serviços, substituindo no prazo máximo de 5 (cinco) dias após notificação, qualquer funcionário considerado com conduta inconveniente pelo CAMPREV;

- 5.21. Implantar, de forma adequada e manter a supervisão permanente, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências e equipamentos necessários aos serviços;
- 5.22. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus funcionários, das normas disciplinares determinadas pelo CAMPREV;
- 5.23. Registrar e controlar, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- 5.24. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com a qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações de boa técnica, normas e legislação;
- 5.25. Observar procedimento adequado na utilização dos materiais, equipamentos, e ferramentas, objetivando a correta execução dos serviços;
- 5.26. Executar os serviços de tal forma que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento do CAMPREV;
- 5.27. Sempre que possível a Contratada procurará efetuar a substituição na ausência de qualquer Atendente;
- 5.28. Quando não houver substituição na ausência de qualquer Atendente, a Contratada se compromete em descontar essa ausência do valor a ser faturado;
- 5.29. Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições deste Projeto Básico;
- 5.30. Prestar esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação;
- 5.31. Indicar um supervisor para realizar semanalmente, em conjunto com o Contratante, o acompanhamento técnico das atividades, visando à qualidade da prestação de serviços;
- 5.32. Os supervisores da Contratada deverão obrigatoriamente inspecionar os postos, no mínimo 01 (uma) vez por semana.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1. O CONTRATANTE obriga-se a emitir Ordem de Início dos Serviços de acordo com o objeto da licitação;
- 6.2. Fiscalizar a execução dos serviços em conformidade com o Art. 67 da Lei Federal nº 8666/93 e suas alterações;
- 6.3. Treinar todos os funcionários que integrarão os Postos de Atendimento no sistema informatizado do CAMPREV;
- 6.4. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;
- 6.5. Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a sua execução;
- 6.6. Efetuar os pagamentos na forma estabelecida no respectivo Contrato, devendo verificar a regularidade do recolhimento dos encargos trabalhistas, sociais e regularidade fiscal, antes de efetuar o pagamento;
- 6.7. Relacionar-se com a Contratada através de pessoa por ela credenciada (preposto);
- 6.8. Comunicar à Contratada qualquer descumprimento de obrigações e responsabilidades previstas neste Projeto Básico e no respectivo Contrato, determinando as medidas necessárias à sua imediata regularização;
- 6.9. Aplicar, por atraso ou inexecução parcial ou total dos serviços, as sanções administrativas previstas no Termo de Contrato.

6.10. Dar todas as informações do sistema informatizado que será utilizado pelos funcionários dos Postos de Atendimento, para que estes, possam ser treinados.

6.11.O CAMPREV deverá permitir livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços mediante agendamento prévio quando as condições da localidade assim exigirem.

7.Do Prazo de Contratação

7.1 O contrato vigorará por 12 (doze), a contar da ordem de início dos serviços, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

08. DO REAJUSTE

08.1. Os preços unitários contratados serão reajustados após o período de 12 (doze) meses, a partir da data da proposta, ou do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = P0 \times (1 + (\text{variação acumulada do IPC - FIPE1 até o IPC - FIPE12}))$$

Onde:

PR = Valores reajustados;

P0 = Valores contratados vigentes;

IPC - FIPE - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pela FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas

Econômicas;

IPC1 = Percentual do mês da data da apresentação das propostas, ou do último reajuste aplicável;

IPC12 = Percentual do 12º mês contado a partir do mês da apresentação da proposta, ou do último reajuste aplicável.

8.2. No caso da impossibilidade em se obter a variação acumulada do IPC - FIPE - Geral, este será automaticamente substituído pelo IPCA - Índice Geral, mantendo-se o mesmo período de cálculo e vigência do reajuste.

9. CLÁUSULA DÉCIMA- DOS VALORES

9.1 O valor global para execução dos serviços relacionados em 12 (doze) meses é de **R\$ 1.021.996,80 (um milhão, vinte e um mil, novecentos e noventa e seis reais e oitenta centavos)**, que serão pagos em 12 (doze) parcelas iguais de **R\$ 85.166,40 (oitenta e cinco mil cento e sessenta reais e quarenta centavos)**, conforme quadro abaixo:

| Perfil do Cargo | Carga Horária Diária | QTDE de atendentes | Quantidade de horas mensais solicitadas | Preço por horas em reais | Preço estimado por mês |
|------------------------|----------------------|--------------------|---|--------------------------|------------------------|
| Atendentes Telefônicos | 6 | 2 | 240 | R\$ 72,14 | R\$ 17.313,60 |
| Supervisor | 8 | 1 | 160 | R\$ 95,29 | R\$ 15.246,40 |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|-----|-----------|---------------|
| Atendentes Presenciais | 8 | 4 | 640 | R\$ 63,86 | R\$ 40.870,40 |
| Agente Apoio | 8 | 1 | 160 | R\$ 73,35 | R\$ 11.736,00 |

9.2. No valor já estão inclusos todos os impostos incidentes às alíquotas vigentes.

9.3 As quantidades de horas mensais autorizadas poderão sofrer alterações, de comum acordo entre as partes, para mais ou menos horas autorizadas no mês, conforme as necessidades operacionais da CONTRATANTE, não podendo ultrapassar o valor global do contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇO

Será considerado GESTOR DO CONTRATO a servidora Cilene Pitta Amadio e FISCAL DO CONTRATO a servidora Viviane Henriques Mattos Winter, designado (s) pelo Instituto, com a função de fazer toda a comunicação formal com a empresa contratada, ser responsável pela emissão de Ordens de Serviço, controlar a execução do contrato e dar encaminhamento às Notas Fiscais, quando do recebimento dos serviços;

10.2. O GESTOR DO CONTRATO e FISCAL (S) DO CONTRATO deverá:

10.2.1. Responsabilizar-se pelo recebimento dos serviços e atuar para a correta distribuição nos locais e nas quantidades estabelecidas na Ordem de Serviço;

10.2.2. Não permitir que a Contratada execute tarefas em desacordo com aquelas estabelecidas no Termo de Contrato;

10.2.3. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento de qualquer funcionário ou preposto da Contratada que deixe de merecer confiança, embarace a fiscalização ou ainda que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhes foram atribuídas;

10.2.4. Apresentar até o 5º dia útil do mês subsequente, relatórios padronizados onde conste a apuração das quantidades efetivamente trabalhadas pelas equipes, além das ocorrências, das reclamações de faltas e atrasos de funcionários, faltas de materiais e equipamentos, devidamente assinados;

10.2.5. A fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação e/ou habilitação necessária, não implicando corresponsabilidade do Contratante.

11. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA MEDIÇÃO E APURAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Mensalmente a Contratada apresentará ao GESTOR DO CONTRATO até o 5º (quinto) dia útil a medição mensal de serviços composta de:

11.1.1. Quadro Resumo de Medição assinado pelo preposto;

11.1.2. Relatórios com demonstrativo de apuração de dias trabalhados e descontos aplicáveis devidamente assinados;

11.1.3. Relato de eventuais fatos relevantes ou ocorrências do período medido.

11.2. A medição será submetida ao GESTOR DO CONTRATO podendo ser ou não aprovada no prazo de até 03 (três) dias úteis:

11.2.1. Em caso de aprovação, será devolvida cópia assinada do Quadro Resumo de Medição assinado pelo GESTOR DO CONTRATO, com cujas quantidades e valores será emitida a nota fiscal;

11.2.2. Em caso de reprovação, será devolvida cópia não assinada do Quadro Resumo de Medição com a expressão Medição Reprovada pelo GESTOR DO CONTRATO, além de Carta indicando as imperfeições ou imprecisões encontradas, valores e quantidades glosadas. Poderá a Contratada acolher ou contestar, procedendo as correções necessárias. Nesta hipótese, deverá encaminhar carta indicando razões de contestação ou acolhendo as rejeições acompanhada de nova proposta de medição para análise e eventual aprovação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

12.1. Após aprovação da medição a Contratada apresentará a cada mês, ao GESTOR DO CONTRATO, a Nota Fiscal correspondente aos serviços prestados no mês imediatamente anterior;

12.2. Para a emissão da Nota Fiscal, deverá ser considerado o valor mensal da medição;

12.3. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada da documentação comprobatória de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, cuja conferência é condição para seu recebimento e aprovação;

12.4. Após o aceite, que deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis, a Nota Fiscal será encaminhada para pagamento, acompanhada dos relatórios assinados pelo GESTOR DO CONTRATO E FISCAL DO CONTRATO responsável pela fiscalização do contrato;

12.5. O pagamento será realizado dia 10 ou 20, prazo mínimo de 05 dias, após o recebimento e aprovação da fatura ou nota fiscal.

13. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

13.1. Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à CONTRATANTE, por ocasião do levantamento elaborado para prestação de contas, por meio de relatórios disponibilizados periodicamente, conforme tabela a seguir.

| Item | ANS | Indicador |
|-------------|---|-------------------|
| 13.1 | Reposição de atendentes por demissão voluntária ou involuntária | Até 30 dias úteis |
| 13.2 | Reposição de computadores e equipamentos defeituosos ou que apresentem falhas ou interrupção em seu funcionamento e que prejudiquem o atendimento ao cidadão, nas dependências do Instituto e nas demais unidades de atendimento | Até 8 horas úteis |
| 13.3 | Reposição de mobiliários e itens de ergonomia | Até 5 dias úteis |
| 13.4 | Reposição imediata da prestação de serviço por troca de operação. | Até 1 dia útil |
| 13.5 | Índice de Absenteísmo: Referem-se a atrasos, faltas e saídas antecipadas do trabalho, de maneira justificada ou injustificada. Cálculo: (Total de horas solicitadas – Total de horas de atrasos, saídas antecipadas, faltas justificadas e injustificadas) | Até 6% |

Considerar-se-á hora de atraso o período superior a 60 (sessenta) minutos compreendido entre 08 (oito) horas e 17 (dezesete) horas, nos dias úteis do calendário oficial do município. E para dia de atraso o período superior a 1 (dia) dia, nos dias úteis do calendário oficial do município.

Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, da forma a diminuir eventuais falhas e possibilitar correções.

14.PENALIDADES

14.1 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, garantidos o contraditório e a ampla defesa, às seguintes sanções:

a. Advertência, quando da inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente.

b. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso na retirada na prestação dos Serviços, até o 5º (quinto) dia corrido do atraso, após o que, a critério da Administração, poderá ser promovida a extinção unilateral do contrato.

c. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso injustificado em iniciar os serviços, após a retirada da Ordem de início dos serviços, até o 5º (quinto) dia corrido do atraso, após o que, nos termos da lei, poderá ser promovida a extinção unilateral do contrato.

d. Multa de até 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, em caso de qualquer descumprimento contratual, sem prejuízo da extinção do contrato pela Administração, garantida a defesa prévia.

e. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo máximo de 2 (dois) anos, nas hipóteses previstas em lei.

f. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, nas hipóteses previstas em lei.

14.2. As penalidades previstas nos subitens 14.1, "a", "e" e "f", poderão ser aplicadas juntamente com as multas previstas nesta cláusula.

14.3. As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, não eximindo a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar à CONTRATANTE.

14.4. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não eram possíveis evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil

No caso de declaração de inidoneidade, a empresa penalizada poderá requerer a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, atendidos os requisitos legais.

15.1 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Caberá à CONTRATANTE, por meio dos gestores das operações, o controle de acesso às informações disponibilizadas para a prestação de serviço, bem como a orientação quanto aos sigilos legais que envolvem essas informações.

15.1 Todas as formas de acessos a ambientes e sistemas, deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte dos funcionários da CONTRATADA, até que se apurem possíveis irregularidades e feita a comunicação imediata entre as partes.

15.2.No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas.

15.3.A CONTRATADA deverá propiciar meios que inibam a reprodução física e virtual, parcial ou total, de qualquer tipo de informação proveniente da prestação do serviço, pelos seus contratados, sob qualquer pretexto, sem a prévia autorização da CONTRATANTE.

15.3.Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

16.CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1.Não será permitida a subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato, ficando a contratada como única e exclusiva responsável pela execução dos serviços

17.CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

17.1.A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

18. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1.As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços deste contrato para o exercício de 2024, correrão pela seguinte dotação orçamentária 543300.04.122.1.023.4211.33903900, de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

19. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

19.1. O presente Termo será regido pelos dispositivos da Lei Federal n. 8.666/1993 e demais diplomas aplicáveis à matéria.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES

20.1. As alterações necessárias ao fiel cumprimento do objeto deste Termo de Contrato serão efetivadas na forma e condições do artigo 65, da Lei Federal nº 8.666/93, formalizada previamente por aditivo, que passará a integrá-lo.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

21.1 A inexecução total ou parcial do presente objeto ensejará a rescisão do contrato, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei Federal nº 8.666/93.

21.2 Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

21.3 A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93, ou nas hipóteses do artigo 79 do mesmo diploma legal, quando cabível.

21.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

22.1. A Contratante providenciará a publicação do extrato deste Termo de Contrato no Diário Oficial do Município, nos termos da legislação vigente.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO

23.1. Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste Contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

23.2. E por estarem assim justos e contratados assinam digitalmente.

Campinas, 16 de janeiro de 2024

CONTRATANTE

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS –CAMPREV

Marionaldo Fernandes Maciel

Diretor Presidente

Denilson Pereira de Albuquerque

Diretor Administrativo

CONTRATADA

INFORMÁTICA DOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS - IMA

Elias Tavares Bezerra

Diretor Presidente

Michelle Cristiane Lopes

Diretora de Operações e Polo Tecnológico



Documento assinado eletronicamente por **MARIONALDO FERNANDES MACIEL, Presidente**, em 11/01/2024, às 15:05, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DENILSON PEREIRA DE ALBUQUERQUE, Diretor(a) Administrativo**, em 11/01/2024, às 16:05, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE CRISTIANE LOPES, Diretor(a) de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação**, em 12/01/2024, às 11:37, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELIAS TAVARES BEZERRA, Diretor(a) Presidente**, em 12/01/2024, às 12:13, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **9963378** e o código CRC **3ABF1C48**.