



Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

TERMO DE CONTRATO Nº 06/2019

Processo Administrativo nº 2018.00000597-93

Interessado: Diretoria Administrativa - CAMPREV

Modalidade: Dispensa de Licitação nº 67/2018

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**, portador do CPF nº 523.642.406-20 e RG nº 52.738.497-5 e pela Diretora Administrativa Sra. **MARIA CRISTINA DE CAMPOS PAIVA**, brasileira, servidora pública, portadora do RG nº. 16.332.698-8 e CPF nº 068.853.96885, doravante denominada CONTRATANTE; e de outro lado, a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS – IMA**, com sede à Rua Bernardo de Sousa Campos, 42 – Ponte Preta, Campinas, São Paulo SP, inscrita no CNPJ nº 48.197.859/0001-69, representada pelo seu Diretor de Governança Corporativa e Compliance, Sr. **MÁRCIO FERNANDO CORREA RICARDO**, portador do RG nº 10.455.923-8 e CPF nº 049.734.398-35 e pelo Diretor Técnico, Sr. **LEANDRO TELLES SALGUEIRO BARBONI**, brasileiro, solteiro, engenheiro, portador do RG nº 25.652.723-4 e CPF nº 257.366.298-52 doravante 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 horas ou fração de horas de serviço de atendimentos presenciais e telefônicos, prestado à população em geral, referente à recepção, informações, esclarecimentos, operações administrativas, reclamações e solicitações incluindo URA (Unidade de resposta audível), sua gestão e manutenção a ser prestado nas dependências da CONTRATANTE, conforme tabela abaixo:

1.1.1. Atendimento Telefônico:

Perfil do Cargo	Local de Atendimento	Carga Horária Diária	QTDE	Hora/Mês	Total Hora/Mês
Atendente	CAMPREV	6	2	120	240
Apoio	CAMPREV	8	1	160	160





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

1.1.1. Atendimento Presencial:

Perfil do Cargo	Local de Atendimento	Carga Horária Diária	QTDE	Hora/Mês	Total Hora/Mês
Atendente	CAMPREV	8	4	160	640
Supervisor	CAMPREV	8	1	160	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) mais a implantação, gestão e manutenção da URA (Unidade de Resposta Audível).

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,







Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

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, realizar treinamento, multiplicar informações recebidas, colaborar na padronização e divulgação de procedimento, nos locais de trabalho mencionados acima.





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

CARACTERÍSTICA	CARGA HORARIA	FUNÇÕES
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, todos os sistemas e materiais envolvidos nas atividades inerentes ao atendimento, 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

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

3.1.7. Deverá estar contemplado no escopo a gravação de áudio das conversas pelo atendimento telefônico e a gravação das telas dos computadores durante a realização do atendimento. Os arquivos de áudio devem ser guardados pela CONTRATADA por, no mínimo, 2 (dois) anos e os arquivos de vídeo por, no mínimo, 15 (quinze) dias. A CONTRATANTE deve ter pleno acesso aos arquivos para verificação durante o período previsto para guarda.

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.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA GESTÃO DA URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

5.1. A transmissão das informações relacionadas aos diversos serviços deve ser realizada, primeiramente por equipamento eletrônico através de URA (Unidade de Resposta Audível), em idioma português/brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano receptivo), se assim for necessário;

5.2. O atendimento eletrônico deverá reproduzir informações fornecendo o disposto nos scripts oferecidos pela CONTRATANTE, acessível através da biblioteca disponível no front-end da CONTRATADA.

5.3. O conjunto de informação disponível na biblioteca e transmitidas pelo equipamento poderá sofrer redução, expansão ou alteração, de acordo com as necessidades levantadas pela equipe responsável da CONTRATANTE, desde que solicitado com antecedência mínima de 48 horas;

5.4. A CONTRATANTE deverá prever em seu equipamento, a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 horas;

5.5. O equipamento deve estar acessível através da rede interna da CONTRATANTE, sendo a hospedagem do software, o gerenciamento e a programação realizados pela CONTRATADA;

5.6. As gravações de fraseologias poderão ser com voz feminina ou masculina, submetidas à análise e aprovação pela CONTRATANTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

5.7 As gravações de fraseologias deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários ou quando comprovada a qualidade do áudio gerado eletronicamente, que deverão ser feitos pela CONTRATADA, utilizando os recursos disponíveis;

5.8. A manutenção do equipamento pela CONTRATANTE deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento e previamente autorizada pelo Gestor de Operação em conjunto com o Gestor do Contrato designado pela CONTRATANTE;

5.9. A CONTRATADA deverá formular uma mensagem explicativa ao usuário quando executar a manutenção do equipamento, exceto em problemas pontuais em que a comunicação entre servidores ou com a rede de telefonia for atingida, impossibilitando a reprodução da mensagem. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de sua efetiva ativação;





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

- 5.10. O equipamento eletrônico deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
- 5.11. A tecnologia deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;
- 5.12. A tecnologia deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim o equipamento deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número receptor do contato;
- 5.13. A solução deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);
- 5.14. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios local, ou remotamente, bem como a exportação para arquivos de textos (txt ou csv) em layout que permita ser aberto como planilhas eletrônicas. Relatórios básicos:
- 5.15. Recursos ativos e inativos;
- 5.16. Chamadas atendidas;
- 5.17. Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
- 5.18. Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- 5.19. Relatório de navegação;
- 5.20. Relatório por ANS (Acordo de Nível de Serviços);
- 5.21. Relatório por dados;
- 5.22. Estatísticas de utilização por hora, dia, mês, por canal, por ligações derivadas para os operadores, etc.;
- 5.23. Estatísticas para o tempo de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
- 5.24. Estatística para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

5.25. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso de a ligação cair ou o usuário desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

5.26. A solução deverá suportar integração com VOIP;

5.27. A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação;

5.28. A solução deverá ser implementada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE apenas a solicitação de transferência de linhas telefônicas (troncos E1), se houver necessidade.

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. 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:

6.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

6.3. Responsabilizar-se pela alocação de profissionais devidamente habilitados;

6.4. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração;

6.5. Responsabilizar-se, pelos encargos trabalhistas (inclusive transporte e alimentação), previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

6.6. 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;

6.7. 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;

6.8. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem prévia autorização do contratante;

6.9. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

6.10. Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

- 6.11. 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;
- 6.12. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários, acidentados ou com mal súbito;
- 6.13. Disponibilizar os seus funcionários para capacitação, realizada pela CONTRATANTE, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do CAMPREV;
- 6.14. 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;
- 6.15. Atender de forma imediata a todas as solicitações da segurança do trabalho do Contratante;
- 6.16. Providenciar, quando solicitada, a substituição de quaisquer equipamentos, materiais e ferramentas, considerados ineficientes ou obsoletos, ou que causem prejuízos aos serviços a serem executados;
- 6.17. 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;
- 6.18. Identificar todos os equipamentos e ferramentas de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CAMPREV;
- 6.19. Indicar "Preposto", que será legítimo representante da Contratada, com a missão de garantir o bom andamento da execução do contrato;
- 6.20. Assegurar que todo funcionário que cometer falta disciplinar grave não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações do Contratante;
- 6.21. Manter disciplina nos locais dos serviços, substituindo no prazo máximo de 15 (quinze) dias após notificação, qualquer funcionário considerado com conduta inconveniente pelo CAMPREV;
- 6.22. Implantar, de forma adequada e manter a supervisão, 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;
- 6.23. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus funcionários, das normas disciplinares determinadas pelo CAMPREV;
- 6.24. Registrar e controlar, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

- 6.25. 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;
- 6.26. Observar procedimento adequado na utilização dos materiais, equipamentos, e ferramentas, objetivando a correta execução dos serviços;
- 6.27. Executar os serviços de tal forma que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento do CAMPREV;
- 6.28. Sempre que possível a Contratada procurará efetuar a substituição na ausência de qualquer Atendente;
- 6.29. Quando não houver substituição na ausência de qualquer Atendente, a Contratada se compromete em descontar essa ausência do valor a ser faturado;
- 6.30. Observar na prestação dos serviços, rigorosamente as disposições deste Projeto Básico;
- 6.31. Prestar esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação;
- 6.32. Indicar um supervisor para realizar semanalmente, em conjunto com o Contratante, o acompanhamento técnico das atividades, visando à qualidade da prestação de serviços;
- 6.33. O supervisor da Contratada deverá obrigatoriamente inspecionar os postos, no mínimo 01 (uma) vez por semana.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1. O CONTRATANTE obriga-se a emitir Ordem de Início dos Serviços de acordo com o objeto da licitação;
- 7.2. Fiscalizar a execução dos serviços em conformidade com o Art. 67 da Lei Federal nº 8666/93 e suas alterações;
- 7.3. Treinar todos os funcionários que integrarão os Postos de Atendimento no sistema informatizado do CAMPREV;
- 7.4. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços;
- 7.5. 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;
- 7.6. 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;
- 7.7. Relacionar-se com a Contratada através de pessoa por ela credenciada (preposto);





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

7.8. 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;

7.9. Aplicar, por atraso ou inexecução parcial ou total dos serviços, as sanções administrativas previstas no Termo de Contrato.

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

7.11. 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.

7.12. O equipamento de PABX contratado pela CAMPREV deverá estar com o módulo SIP habilitado, ativo e configurado por profissionais sob responsabilidade da CAMPREV.

08. CLÁUSULA OITAVA - DO PRAZO DE CONTRATAÇÃO

8.1. O contrato terá a vigência de 24 meses a contar da data da Ordem de início de serviço, podendo ser prorrogado até o limite legal estabelecido pela Lei Federal 8.666/93 e suas alterações.

09. CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTE

09.1. O valor do contrato será reajustado após 12 meses, conforme variação acumulada do IPCA- Índice geral.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- DOS VALORES

10.1 O valor global para execução dos serviços relacionados em vinte e quatro meses é de **R\$ 1.537.267,20 (um milhão, quinhentos e trinta e sete mil, duzentos e sessenta e sete reais e vinte centavos)**, que serão pagos em 24 parcelas iguais de **R\$ 64.052,80 (sessenta e quatro mil, cinquenta e dois reais e oitenta centavos)**, conforme quadro abaixo:

Atendimento Telefônico:

Perfil do cargo	Local de atendimento	Carga Horária Diária	Qtde	Hora/Mês	Total Hora/Mês	Valor/Hora	Valor mensal
Atendente	CAMPREV	6	2	120	240	R\$ 50,42	R\$ 12.100,80
Apoio	CAMPREV	8	1	160	160	R\$ 66,77	R\$ 10.683,20
Total:							R\$22.784,00

Atendimento Presencial:

  



**Instituto de Previdência Social do Município de
Campinas**

Camprev – Diretoria Administrativa

Perfil do cargo	Local de atendimento	Carga Horária Diária	Qtde	Hora/Mês	Total Hora/Mês	Valor/Hora	Valor mensal
Atendente	CAMPREV	8	4	160	640	R\$ 47,13	R\$ 30.163,20
Supervisor	CAMPREV	8	1	160	160	R\$ 69,41	R\$ 11.105,60
Total:							R\$41.268,80

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

10.3 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.

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

11.1. Será considerado GESTOR DO CONTRATO e FISCAL (S) DO CONTRATO, o (s) servidor 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;

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

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

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

11.2.3. 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;

11.2.4. 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;





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

11.2.5. 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.

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

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

12.1.1. Quadro Resumo de Medição assinado pelo preposto;

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

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

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

12.2.1. 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;

12.2.2. 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.

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

13.1. 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;

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





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

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

13.4. 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;

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

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

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
14.1	Reposição de atendentes por demissão voluntária ou involuntária, em caso de aviso prévio trabalhado.	Até 30 dias úteis
14.2	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	Até 4 horas úteis
14.3	Reposição de computadores e equipamentos defeituosos ou que apresentem falhas ou interrupção em seu funcionamento e que prejudiquem o atendimento ao cidadão, nas demais unidades de atendimento	Até 8 horas úteis
14.4	Reposição de mobiliários e itens de ergonomia	Até 2 dias úteis
14.5	Reposição imediata da prestação de serviço por troca de operação.	Até 15 dias úteis
14.6	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 5%





Instituto de Previdência Social do Município de

Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

Considerar-se-á hora de atraso o período superior a 60 (sessenta) minutos compreendido entre 08 (oito) horas e 17 (dezessete) 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

15.1 Por descumprimento de cláusulas contratuais ou pela inexecução total ou parcial do contrato, a contratada poderá, após a apreciação de defesa prévia, sofrer as seguintes penalidades, de acordo com gravidade da falta (Artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações e Artigo 7º da lei Federal nº 10.520/02):

15.1.1 Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade para as quais tenha a contratada concorrido diretamente.

15.1.2 Multa, nas seguintes situações:

15.1.2.1. Por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços:

I. de 0,5% (cinco décimos por cento) do contrato, por dia de atraso, na reposição de atendente por demissão voluntária ou involuntária, após o prazo estabelecido no item 14.1;

II. de 0,4% (quatro décimos por cento) do contrato, por dia de atraso, na 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 Paço Municipal, após o prazo estabelecido no item 14.2;

III. de 0,4% (quatro décimos por cento) do contrato, por dia de atraso, na reposição de computadores e equipamentos defeituosos ou que apresentem falhas ou interrupção em seu funcionamento e que prejudiquem o atendimento ao cidadão, nas demais unidades de atendimento, após o prazo estabelecido no item 14.3;

IV. de 0,3% (três décimos por cento) do contrato, por dia de atraso, na reposição de mobiliários e itens de ergonomia, após o prazo estabelecido no item 14.4;

V. de 0,5% (cinco décimos por cento) do contrato, por dia de atraso, na reposição imediata de atendente, por troca de operação, após o prazo estabelecido no item 14.5;

VI. de 3% (três por cento) do contrato, referente a atrasos, faltas e saídas antecipadas do trabalho, de maneira justificada ou injustificada, caso essas ausências ultrapassem o índice estabelecido no item 14.6.

15.1.2.2 As multas serão, após regular processo administrativo, cobradas





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

administrativa ou judicialmente, ou descontadas dos créditos da empresa Contratada.

15.1.2 Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, fornecida pela CONTRATADA e pelo gestor da operação da CONTRATANTE, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

15.1.4. A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 12 meses, o percentual da multa será o dobro.

15.1.5. 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

φ



φ
φ
φ



Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

17.1. 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

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

18.1. 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.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1 As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços deste contrato para o exercício de 2019, correrão pela seguinte dotação orçamentária 54301.04.122.2019.4113.339039.04.601.000, de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

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

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

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES

21.1. 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.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

22.1 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.

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

22.3 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.





Instituto de Previdência Social do Município de Campinas

Camprev – Diretoria Administrativa

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

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

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

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DO FORO

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

24.2. E por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campinas, 15 de janeiro de 2019.

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS –
CAMPREV**


Marinaldo Fernandes Maciel
Diretor Presidente – CAMPREV


Maria Cristina Campos Paiva
Diretora Administrativa – CAMPREV

INFORMÁTICA DOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS - IMA


MÁRCIO FERNANDO CORREA RICARDO
Diretor de Governança Corporativa e Compliance


LEANDRO TELLES SALGUEIRO BARBONI
Diretor Técnico


ISBARROBERTO G. FILHO
Gerente de Atendimento

