

ANEXO VIII - MINUTA CONTRATUAL

Quadro resumo	Contratada
	CNPJ
	Representante
	Objeto
	Vigência
	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 **Direitor Regional Interino, Alberto Moreira Vieira**, na qualidade de contratante e, do outro lado, **digite...** inscrita no CNPJ sob o nº **digite...**, com sede à **digite...**, neste ato representada por **digite...**, na qualidade de contratada, **RESOLVEM** firmar o presente **CONTRATO**, decorrente da licitação Pregão Eletrônico nº 000021-23, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos, consolidado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.252/12, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. Objeto

1.1. O objeto deste contrato é contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *contact center* para fornecimento de infraestrutura para implantação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas que disponibilize instalações físicas, mobiliário, equipamentos, solução *omnichannel*, para gestão, monitoramento e o atendimento ativo e receptivo por telefone, *webchat*, *e-mail*, *WhatsApp* e redes sociais (Youtube, LinkedIn, Instagram, Facebook), na forma humana e eletrônica (bot) aplicativos na modalidade SaaS (software como serviço) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços (exceto mão de obra), conforme especificações constantes neste documento e seus anexos.

1.2. São partes integrantes e indissociáveis deste instrumento, independentemente de transcrição, o Edital Pregão Eletrônico nº 000021-23 e seus anexos, bem



como a Proposta de Preços da contratada e demais documentos do processo administrativo da contratação.

2. Obrigações do Contratante

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

- a. Exercer ampla fiscalização sobre os serviços contratados;
- b. 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;
- c. Efetuar os pagamentos nas condições e preços contratados;
- d. 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:

- a. Observar todos os prazos, cláusulas e obrigações fixadas neste documento, no Edital e seus anexos, bem como as determinadas pela fiscalização ao longo da execução contratual;
- b. Credenciar e manter preposto para representá-la junto à contratante, a fim de tratar de todos os assuntos relativos à execução dos serviços;
- c. Aceitar a inspeção e fiscalização da contratante e responder, tempestivamente, aos seus questionamentos, prestando esclarecimentos, fornecendo documentos e participando de reuniões sempre que solicitado;
- d. Manter atualizados, junto à contratante, seus dados relativos a telefone, e-mail e endereço;
- e. Designar equipe técnica composta por mão-de-obra especializada e qualificada em quantidade necessária a boa execução dos serviços;
- f. Corrigir, total ou parcialmente, às suas expensas, o serviço prestado com vício, defeito ou incorreção apontada pela fiscalização;



- g. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação;
- h. Cumprir todas as obrigações legais, em especial as de natureza fiscal, ambiental, trabalhista e previdenciária que sejam de sua responsabilidade;
- i. Responsabilizar-se por todas as medidas de segurança de seus empregados, prepostos e terceiros, garantindo, quando houver exigência legal para o serviço, que tenham realizado os treinamentos devidos e que façam uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC), podendo a contratante interromper os serviços, sob ônus da contratada, caso verifique alguma irregularidade;
- j. Indenizar a contratante pelos danos que lhe causar;
- k. excluir da equipe designada para a execução dos serviços pessoa que se comporte de maneira indevida, atue com negligência, imprudência, imperícia ou incompetência no desempenho de suas atribuições.
- l. 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 de execução do objeto é de 60 (sessenta) meses a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc (Resolução 1.252/2012).

4.2. A prorrogação de prazo será feita por Termo Aditivo, exigidas, conforme o caso, a atualização da garantia contratual e dos seguros, se houver.

5. Subcontratação

5.1. A subcontratação será permitida de acordo com o disposto no Termo de Referência, anexo ao Edital Pregão Eletrônico nº 000021-23.



6. Valor e Pagamento

6.1. O contratante pagará à contratada, pela execução completa do objeto ao longo de toda a vigência contratual, 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.

6.2. O pagamento será realizado nos termos definidos do Termo de Referência, anexo ao Edital Pregão Eletrônico nº 000021-23.

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

6.3.1. As notas fiscais referentes a serviços só poderão ser emitidas até o dia 20 (vinte) de cada mês.

6.3.2. Em qualquer caso, entre a emissão da nota fiscal e sua entrega ao contratante não poderá transcorrer mais de 24 (vinte e quatro) horas.

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

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

6.4.1. 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.

6.4.2. 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.

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

- a. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
- b. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente serão pagas no dia 15 do mês subsequente;
- c. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente serão pagas no próximo dia 25;

6.6. 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.

6.7. 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:

- a. à liquidação de obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;
- b. à existência de débitos com o contratante;
- c. à existência de débitos de responsabilidade da contratada, inclusive de natureza fiscal e trabalhista, relacionados com os serviços contratados.



9.1 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.

9.2 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. O contratante reserva-se ao direito de fazer alterações unilaterais no objeto que impliquem em supressão ou acréscimo qualitativo e/ou quantitativo, ficando a contratada obrigada a aceitar, nas mesmas condições pactuadas:

- a. as supressões nos serviços contratados limitadas a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- b. os acréscimos nos serviços contratados, limitados a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

7.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes podem ser realizadas para além do percentual fixado no item anterior.

7.3. Somente serão reconhecidos os acréscimos, supressões e alterações realizadas mediante formalização de Termo Aditivo.

7.4. Em caso de aditamentos contratuais, poderá ser exigida a complementação ou renovação da garantia e dos seguros, se houver.

7.5. Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante requerimento da contratada, 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.

7.6. A recomposição do reequilíbrio 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 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 poderão ser prorrogados 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:

- a. Não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obras previstas em contrato ou no Edital e Termo de Referência respectivo, quando aplicável.
- b. Paralisação desautorizada, ou atraso no fornecimento de bens, na prestação de serviços ou na execução de obra ou de suas etapas;
- c. Entrega de mercadoria falsificada, furtada, roubada, receptada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso;
- d. Alteração de qualidade ou quantidade dos serviços/produtos fornecidos;
- e. Prestação de serviço de qualidade inferior ao pactuado;
- f. 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 (informação, fidelidade, respeito, 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:

- a. Multa moratória;
- b. Multa por inadimplemento de até 25% do valor do contrato ou da licitação, quando inexistente o contrato;
- c. Suspensão temporária do direito de licitar ou contratar com o Sesc, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- d. Rescisão unilateral por inadimplemento da contratada.

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



9.5. No caso de descumprimento pela contratada dos prazos previstos neste contrato, no edital e seus anexos, ou nos demais documentos formalizados ao longo da vigência contratual, será aplicável multa moratória calculada no percentual de 0,33% (trinta e três décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do material, serviço, etapa ou marco contratual entregue em atraso.

9.5.1. A multa moratória apurada será descontada diretamente do pagamento do serviço ou fornecimento entregue em atraso, independente da aplicação das demais penalidades estipuladas nesta cláusula.

9.5.2. 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.

9.6. A aplicação das multas previstas nesta cláusula não impede a incidência de indenização suplementar caso os prejuízos sofridos pela contratante excedam o valor da multa fixada.

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

10. Rescisão

10.1. Caberá a rescisão unilateral do contrato por parte do contratante por razões de seu interesse, de alta relevância.

10.2. O contratante também poderá realizar a rescisão unilateral nas seguintes situações, dentre outras:

- a. ocorrência de caso fortuito ou de força maior que impeça a continuidade deste contrato;
- b. decretação de falência ou instauração de insolvência civil, dissolução da sociedade, ou o falecimento da contratada;
- c. alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da contratada que prejudique a execução do objeto contratual.

10.3. O Contrato também poderá ser rescindido de forma amigável, por acordo entre as partes.



11. Disposições finais

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

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

11.3. 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.

11.4. Todas as notificações e entendimentos entre o contratante e a contratada serão realizados por escrito.

11.5. 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, _____ de _____ de _____.

Contratante

Escolher um item.

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