



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Avenida Anchieta, nº 200 - Bairro Centro - CEP 13015-904 - Campinas - SP - www.campinas.sp.gov.br
Paço Municipal

PMC-SMJ-PGM-PLC-NFA

CONTRATO

Campinas, 04 de julho de 2025.

TERMO DE CONTRATO Nº 273/25

Processo Administrativo: PMC.2025-00057835-61

Interessada: Secretaria Municipal de Governo

Modalidade: Contratação Direta

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de atendimento e administração de Central de Atendimento Multicanal

Fundamento legal: Artigo 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/21

Pelo presente instrumento, de um lado o **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, com sede na Avenida Anchieta, nº 200 – Centro – Campinas/SP, inscrita no C.N.P.J./M.F. sob o nº 51.885.242/0001-40, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, por seu representante legal, **Elias Tavares Bezerra**, inscrito no CPF 321.181.278-47, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam firmar o presente instrumento de Contrato, em conformidade com o Processo Administrativo SEI nº PMC.2025-00057835-61, o qual é de pleno conhecimento das partes, integrando o presente instrumento como se transcrito estivesse, sujeitando-se as partes às condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente contratação a prestação de serviços de implantação e administração de Central de Atendimento Multicanal, em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, e nas condições estabelecidas neste instrumento.

SEGUNDA - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

2.1. O serviço, objeto desta contratação, deverá ser executado em conformidade com o estabelecido no Termo de Referência, que passa a fazer parte integrante deste instrumento.

2.2. Os serviços serão executados na Central de Atendimento no Município de Campinas/SP.

TERCEIRA – DO PRAZO DE CONTRATAÇÃO

3.1. O contrato vigorará pelo prazo de 12 meses, a contar de 05/07/2025, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei 14.133/2021 e suas alterações.

QUARTA – DOS PREÇOS

4.1. Os serviços objeto deste contrato serão executados sob demanda, observando-se a **Franquia Mínima Mensal**, conforme estabelecido no item 8.5 do Termo de Referência.

O valor total máximo estimado para a execução contratual é de **R\$ 15.298.740,12 – quinze milhões, duzentos e noventa e oito mil, setecentos e quarenta reais e doze centavos**, sendo que os quantitativos previstos e os respectivos valores unitários encontram-se relacionados na **Tabela de Serviços e Preços** a seguir:

Operação	Descrição do Serviço	Valor Unitário do Atendimento/ Minuto/ SMS	Quantidade Máxima/mes	Valor Mensal	Valor 12 meses
Secretaria Municipal de Finanças - SMF (Atendimento Tributário – SAC)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 9,90	8.500	R\$ 84.150,00	R\$ 1.009.800,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Atendimento Tributário (SAC))			8.500	R\$84.150,00	R\$1.009.800,00
Secretaria Municipal de Saúde - SMS (Disque Saúde - 160)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 11,05	16.756	R\$ 185.153,80	R\$ 2.221.845,60
	Atendimento Telefônico Ativo	R\$ 4,99	1.492	R\$ 7.445,08	R\$ 89.340,96
	ONLINE - Atendimento Humano via Whatsapp (Chat Online)	R\$ 19,17	2.000	R\$ 38.340,00	R\$ 460.080,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Disque Saúde (160))			20.248	R\$230.938,88	R\$2.771.266,56
Secretaria Municipal de Governo - SMG (Defesa Civil - 199)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 22,84	3.287	R\$ 75.075,08	R\$ 900.900,96
TOTAL DA OPERAÇÃO (Defesa Civil (199))			3.287	R\$75.075,08	R\$900.900,96
Secretaria Municipal de Justiça – SMJ (PROCON-151)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 5,29	5.700	R\$ 30.153,00	R\$ 361.836,00
	Atendimento Telefônico Ativo	R\$ 34,98	200	R\$ 6.996,00	R\$ 83.952,00

	Atendimento Via e-mail	R\$ 1,40	5.000	R\$ 7.000,00	R\$ 84.000,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Procon (151))			10.900	R\$44.149,00	R\$529.788,00
Secretaria Municipal de Governo - SMG (Atendimento - 156)	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 7,36	28.698	R\$ 211.217,28	R\$ 2.534.607,36
	ONLINE - Atendimento Humano via Whatsapp (Chat Online)	R\$ 32,57	5.000	R\$ 162.850,00	R\$ 1.954.200,00
	Sessão de Atendimento Receptivo Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ -	50.000	R\$ -	R\$ -
	Sessão de Atendimento Ativa Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ 0,83	150.000	R\$ 124.500,00	R\$ 1.494.000,00
	Atendimento pela Inteligência Artificial (IA)	R\$ 3,45	14.500	R\$ 50.025,00	R\$ 600.300,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Atendimento 156)			248.198	R\$548.592,28	R\$6.583.107,36
Secretaria	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 6,97	4.015	R\$ 27.984,55	R\$ 335.814,60
	ONLINE - Atendimento Humano via Whatsapp (Chat Online)	R\$ 30,49	346	R\$ 10.549,54	R\$ 126.594,48

Municipal de Urbanismo - SEMURB	Sessão de Atendimento Receptivo Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ -	1.500	R\$ -	R\$ -
	Sessão de Atendimento Ativa Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ 0,83	10.000	R\$ 8.300,00	R\$ 99.600,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (SEMURB)			15.861	R\$46.834,09	R\$562.009,08
Ouvidoria Geral do Município - OGM	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 18,45	1.360	R\$ 25.092,00	R\$ 301.104,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Ouvidoria)			1.360	R\$25.092,00	R\$301.104,00
Secretaria Municipal de Saúde - SMS (Vigilância Sanitária) – DEVISA	Atendimento Telefônico Receptivo	R\$ 7,59	1.652	R\$ 12.538,68	R\$ 150.464,16
	Atendimento Via e-mail	R\$ 25,09	500	R\$ 12.545,00	R\$ 150.540,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Atendimento Vigilância Sanitária – VISA)			2.152	R\$25.083,68	R\$301.004,16
Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social – SMDAS	ONLINE - Atendimento Humano via Whatsapp (Chat Online)	R\$ 25,58	6.000	R\$ 153.480,00	R\$ 1.841.760,00
	Sessão de Atendimento Receptivo Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ -	27.500	R\$ -	R\$ -

	Sessão de Atendimento Ativa Via Whatsapp (Recursos de Automação) (Chatbot)	R\$ 0,83	50.000	R\$ 41.500,00	R\$ 498.000,00
TOTAL DA OPERAÇÃO (Atendimento Bolsa Família)			83.500	R\$194.980,00	R\$2.339.760,00
TOTAL GERAL (2025/2026)			394.006	R\$ 1.274.895,01	R\$ 15.298.740,12

A aplicação da **Franquia Mínima Mensal** visa assegurar a manutenção contínua da infraestrutura, da equipe de atendimento, da supervisão e da gestão operacional, garantindo a disponibilidade necessária para o adequado desempenho das atividades contratadas.

Em decorrência da aplicação da **Franquia Mínima Mensal**, fica estabelecido que o **valor total mínimo do contrato** corresponderá a **82%** do valor total mensal contratado o qual está condicionado ao cumprimento cumulativo das seguintes exigências:

- Ao cumprimento, pela CONTRATADA, dos índices mínimos de desempenho estabelecidos nas Tabelas de Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- À verificação de que a demanda de atendimentos esteja abaixo 82% da quantidade máxima mensal estipulada para a operação; e
- Desde que seja atingido 95% da demanda de atendimento da operação do mês;
- À aprovação expressa e por escrito da CONTRATANTE;
- Caso as exigências acima não sejam atendidas, o pagamento será realizado pela demanda efetiva apurada.

4.2. Estão incluídos nos preços todos os custos da sua atividade e os tributos eventualmente incidentes, as demais despesas diretas e indiretas, não cabendo à Contratante nenhum custo adicional;

QUINTA – DIMENSIONAMENTO

5.1. Nos termos das cláusulas 5.20, 5.20.1, 5.21.8 e 17.3 do Termo de Referência, a tabela a seguir formaliza a composição mínima da equipe responsável pela execução dos serviços, devendo conter, obrigatoriamente, os cargos, com a especificação do quantitativo de profissionais por função/cargo e a respectiva carga horária diária atribuída a cada integrante da equipe. Esta composição integra o presente instrumento, independentemente de transcrição.

Dimensionamento – Empresa	
Cargo	Qt.
Atendentes	94
Supervisor de Atendimento	5

Apoio Técnico	8
Total	107

SEXTO – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Para efeitos de faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, relatório mensal no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço;

6.1.1. Os relatórios serão analisados pela CONTRATANTE que validará os serviços prestados, ou aplicará as penalidades de desconto previstas no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data do apontamento.

6.1.2. A CONTRATANTE somente efetuará o pagamento dos valores devidos, após comprovação do recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários.

6.1.3. A CONTRATANTE efetuará a retenção na fonte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, quando o imposto for devido neste Município, de acordo com a Lei Municipal nº12.392/05 e suas alterações.

6.1.4. O prazo para pagamento das notas fiscais correspondentes aos serviços prestados será de 10 (dez) dias corridos, fora a dezena, nos termos do decreto nº 23.019/2023.

6.1.5. Após o período citado no item 5.1.1. e não havendo questionamentos pendentes, a prestação de contas será considerada aceita, e qualquer alteração será realizada no mês subsequente.

6.1.5.1. Após aceite da Nota Fiscal, ela ficará disponível para pagamento.

6.2. A Nota Fiscal apresentada deverá constar: o item com a descrição do serviço executado, a secretaria demandante, quantidade do serviço, valor unitário do serviço, o valor total da NF, porcentagem de impostos incidentes de acordo com as leis vigentes, o número do processo, data de emissão da NF, competência, vencimento, CNAE, natureza do serviço;

6.3. A Nota Fiscal não aprovada será devolvida à Contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 5.1.1., a partir da data de sua reapresentação;

6.4. Eventuais dúvidas sobre a execução contratual deverão ser dirimidas junto ao Gestor do Contrato.

6.5. O crédito pelo qual correrá a despesa será através da Dotação Orçamentária em atendimento ao Artigo 16 da Lei de Responsabilidade Fiscal e Termo de Disponibilidade Financeira (LRF) em cumprimento ao Decreto Municipal 22.598/2023, sendo que sua codificação serão fornecidas por cada Secretária.

6.6. A previsão de receita, está garantida no plano orçamentário (LOA) Lei Orçamentária, no item de elemento de despesas nº 3.3.90.40, onde foi considerado o custo para a contratação desse serviço.

6.7. As despesas referentes ao presente ajuste foram previamente empenhadas e processadas por conta de verba própria do orçamento vigente, sendo permitidas alterações, se necessárias, e desde que admitidas pela legislação vigente:

21000 2200 04.122.2009.4188.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.100000
21000 2230 04.122.2009.4188.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.100000
47100 4710 04.122.2009.4188.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0003.100050
51000 5120 04.123.2009.4188.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.100000
87000 8720 10.122.1004.4037.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0005.301007
87000 8710 10.305.1004.4037.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0003.303044
97200 9721 08.244.1005.4055.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.510000
97200 9724 08.244.1005.4055.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.510000
97200 9724 08.244.1005.4055.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0005.500322
211000 21101 04.122.2009.4188.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.100000
311000 31110 15.122.3031.4294.000 3.3.90.39.00.00.00.00 0001.100000

6.8. Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos – Programa, ficando a CONTRATANTE obrigada a apresentar

no início de cada exercício a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

SÉTIMO. DO REAJUSTE, DA REVISÃO DE PREÇOS E DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA POR ATRASO DE PAGAMENTO

7.1. Os valores contratados serão reajustados a cada período de 12 meses, contados a partir da data do orçamento estimado, ou do último reajuste, aplicável de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = P0 \times (1 + (\text{variação acumulada do IPC} - \text{FIPE} - \text{Geral1 até o IPC} - \text{FIPE} - \text{Geral12}))$$

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;

IPC – FIPE – Geral1 = Percentual do mês da data base do orçamento estimado da contratação, ou do último reajuste.

IPC – FIPE – Geral12 = Percentual do 12º mês contado a partir do mês da data base do orçamento estimado da contratação, ou do último reajuste.

7.1.1. 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.

7.2. Considera-se data-base do orçamento estimado, para efeito de reajuste, a data da planilha eletrônica (art. 4º, §4º, do Decreto Municipal nº 22.031/2022) ou da validação, por profissional de Economia ou de Ciências Contábeis, de outros critérios ou metodologias para tratamento estatístico dos preços previamente coletados (art. 4º, §6º, do Decreto Municipal nº 22.031/2022), dos quais tenha derivado o preço máximo aceitável para a contratação.

7.2.1. Nesta contratação, data-base: 24/06/25

7.3. A apreciação de eventual pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato dependerá de comprovação, pela CONTRATADA:

- de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, por meio de apresentação de planilha detalhada de custos, acompanhada de documentos comprobatórios, tais como notícias de jornais e da internet, análises conjunturais e econômicas; ou

- após a data da apresentação da proposta, de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados.

7.3.1. A autorização de revisão dos preços contratados dependerá de aprovação pelo Contratante, após análise técnica, contemplando os pagamentos dos serviços realizados a partir da data do protocolo do pedido de revisão, ou da data de vigência da criação ou alteração de tributos ou, ainda, da superveniência de disposições legais.

7.3.2. Enquanto as solicitações de revisão de preços contratados estiverem sendo analisadas, a Contratada não poderá suspender os serviços e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

7.3.3. A Contratante, nos casos de revisão de preços, irá lavrar Termo Aditivo com os preços revisados e emitir Nota de Empenho complementar, inclusive para cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, em relação aos pagamentos dos serviços realizados a partir da data do protocolo do pedido de revisão, ou da data de vigência da criação ou alteração de tributos ou, ainda, da superveniência de disposições legais.

7.3.4. Na hipótese de revisão de preços a favor da Municipalidade, esta deverá comprovar, através de pesquisa de mercado ou qualquer outro parâmetro aplicável, o desequilíbrio econômico-financeiro dos

valores constantes do contrato.

7.3.5. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos da Cláusula Segunda - Do Prazo.

7.3.6. A extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

7.3.7. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de até 1 (um) mês, contado da data do protocolo do pedido de revisão devidamente instruído.

7.4. Os reajustes dos valores contratados poderão ser formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

7.5. Havendo atraso nos pagamentos não decorrente de falhas no cumprimento das obrigações contratuais por parte da Contratada, esta terá direito à correção monetária pro-rata die pelo mesmo índice indicado no subitem 8.1, entre a data da exigibilidade do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento, desde que requerido administrativamente pela Contratada em até 30 dias corridos do efetivo pagamento.

OITAVA. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES RELACIONADA À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

8.1. As partes deverão observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), o decreto Municipal nº 21.903/2020 e suas alterações, além das demais normas e políticas de proteção de dados onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados.

8.2. A Contratada deverá exigir de subcontratadas, quando permitida a subcontratação, o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

8.3. É dever da Contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

8.4. A Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento desta cláusula, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

8.5. A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pela Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

8.6. Este contrato está sujeito a alterações nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

8.7. No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá:

I - Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da CONTRATANTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à CONTRATANTE, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

II - Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

III - Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.

IV - Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da CONTRATANTE assinaram Acordo de Confidencialidade com a CONTRATADA, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os

utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à CONTRATANTE. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

V - No tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenham acesso, para o propósito de execução e acompanhamento deste contrato, não será permitido divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

8.8. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.

8.9. Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

8.10. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

I) Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

II) Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA.

8.11 A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. A Contratada obriga-se a:

9.1.1. Não possuir administrador ou sócio com poder de direção, com vínculo de parentesco com agente político ou Vereador de Campinas, em cumprimento ao art. 7º do Decreto Municipal nº 17.437/11 (vedação ao nepotismo);

9.1.2. Arcar com todas as despesas relativas ao objeto contratado e todos os tributos incidentes, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos previstos em lei;

9.1.3 Cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.3.1 manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.1.3.1.1 A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.1.4 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);

9.1.5 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.6 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.7 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.8 Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.9 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.10 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.11 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.12 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.13 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.14 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.15 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.

9.1.16 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.17 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;

9.1.18 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.19 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.20 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.1.21 Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforma art.116, da Lei nº 14.133, de 2021.

DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

10.1. São obrigações do Contratante:

10.1.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

10.1.2.Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

10.1.3 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto

fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

10.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

10.1.5 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

10.1.6 Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

10.1.7 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.7.1 Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de *05 (cinco) dias úteis* para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

10.1.8 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021:

11.1.1. advertência, aplicável à Contratada que der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.1.2. multa de mora de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da inadimplência, por dia de atraso injustificado em realizar o serviço, até o 4º (quarto) dia corrido do atraso, após o que, a critério da Administração, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, ocasião em que poderá ser convertida em multa compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato com o consequente cancelamento, cumulada com outras sanções;

11.1.3. multa compensatória em valor não inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor estimado do contrato e não superior a 30% (trinta por cento), nas seguintes infrações:

11.1.3.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

11.1.3.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3.3. dar causa à inexecução total do contrato;

11.1.3.4. deixar de entregar a documentação exigida para habilitação/contratação;

11.1.3.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.3.6. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.3.7. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

11.1.3.8. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.3.9. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.3.10. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

11.1.3.11. negativa injustificada de acesso pelos representantes indicados pela Contratante aos dados e instalações utilizados na prestação dos serviços;

11.1.3.12. constatação de que os dados utilizados tenham sido objeto de manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela Contratada para cada indicador de níveis de serviços;

11.1.3.13. manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização dos dados utilizados para elaboração da fatura mensal

11.1.3.14. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 Lei Anticorrupção), especialmente o inciso IV, no tocante a licitações e contratos:

- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

11.1.4. impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Campinas, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nas seguintes infrações, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

11.1.4.1. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.4.2. dar causa à inexecução total do contrato;

11.1.4.3. deixar de entregar a documentação exigida para a contratação;

11.1.4.4. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.4.5. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para sua assinatura, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.4.6. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

11.1.5. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas hipóteses previstas no subitem anterior, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar e, ainda, nas seguintes hipóteses:

11.1.5.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

11.1.5.2. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.5.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.5.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

11.1.5.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente o inciso IV, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de

contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

11.1.6. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.1.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.1.6.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.1.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.1.6.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.1.6.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.2. Na aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.3. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 02 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a licitante ou a Contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.4. É admitida a reabilitação da licitante ou contratada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

11.4.1. reparação integral do dano causado à Administração Pública;

11.4.2. pagamento da multa;

11.4.3. transcurso do prazo mínimo de 01 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 03 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

11.4.4. cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

11.4.5. análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos no subitem 11.4.

11.5. A sanção pelas infrações de apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato e praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 exigirá como condição de reabilitação de licitante ou contratada, adicionalmente ao subitem 11.4, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

11.6. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

11.6.1. Possível a cumulação das multas moratória e compensatória quando tiverem elas origem e fatos geradores diversos.

11.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.8. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração.

11.9. 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 era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

11.10. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação

11.10.1. O recurso de que trata o subitem 11.10 será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.11. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente, na Lei nº 15.963/2020.

11.13. Além das sanções previstas nos subitens acima, a Contratada estará sujeita à execução do Acordo de Nível de Serviços (ANS), detalhado no Termo de Referência, podendo serem aplicadas penalidades pelo não cumprimento das metas estabelecidas, ocasionando em descontos na fatura.

11.13.1. Na hipótese da Contratada não se adequar ao Acordo de Nível de Serviços (ANS) em até 30 (trinta) dias úteis, a contar da assinatura da Ata de Registro de Preços, a Contratante poderá optar pela extinção do ajuste, sem prejuízo da aplicação das multas.

11.13.2. As sanções serão aplicadas sem prejuízo de glosas efetuadas para desconto de indicadores de níveis de serviços não cumpridos pela Contratada, conforme Acordo de Níveis de Serviços previsto no Termo de Referência

DÉCIMA SEGUNDA - DA EXTINÇÃO

12.1. A inexecução total ou parcial, deste Contrato, enseja sua extinção, conforme disposto nos artigos 137 a 139 da Lei Federal 14.133/21;

12.2. Os casos de extinção contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.3. A extinção do contrato poderá ser:

12.3.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

12.3.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

12.3.3. Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial;

12.4. Na hipótese de extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual, deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

12.5. Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da Administração, ficarão assegurados ao Contratante os direitos elencados no artigo 138 da Lei Federal nº 14.133/21 e suas alterações.

DÉCIMA TERCEIRA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1. Aplica-se aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 14.133/21 e respectivas alterações.

DÉCIMA QUARTA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES E DA VINCULAÇÃO À PROPOSTA

14.1. Integram este Contrato, como se nele estivessem transcritos, oriundos do Processo SEI nº PMC.2025-00057835-61, o Termo de Referência, doc. a proposta, documento doc. , e a publicação da Dispensa de Licitação publicada no Diário Oficial do Município, anexado ao processo.

DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO, DA CESSÃO E DA TRANSFERÊNCIA

15.1. Conforme o Termo de Referência, é vedada a subcontratação parcial ou total dos serviços, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do presente Contrato.

DÉCIMA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. A Secretaria Municipal de Governo por meio da Diretoria de Gestão da Informação, Documentos e Atendimento ao Cidadão, efetuará a fiscalização dos serviços a qualquer instante, solicitando à Contratada, sempre que julgar conveniente, informações do seu andamento, devendo esta prestar os esclarecimentos desejados e comunicar ao Contratante quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento do contrato ou o resultado final dos serviços.

16.2. No desempenho de suas atividades, é assegurado aos órgãos fiscalizadores o direito de verificar e exigir a perfeita execução do presente ajuste em todos os seus termos e condições.

16.3. A ação ou omissão, total ou parcial, dos órgãos fiscalizadores não eximirá a Contratada da total responsabilidade de efetuar o serviço, com toda cautela e boa técnica.

DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Campinas - SP, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões oriundas deste contrato.

E por estarem justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento.



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE CRISTIANE LOPES, Diretor(a) de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação**, em 04/07/2025, às 15:50, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MICHEL ABRAO FERREIRA, Secretário(a) Municipal de Governo**, em 04/07/2025, às 15:52, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELIAS TAVARES BEZERRA, Diretor(a) Presidente**, em 04/07/2025, às 15:58, 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 **15363949** e o código CRC **1F22F177**.