

MINUTA

ANEXO V

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº \_\_\_\_\_

**CONTRATO PARA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL PARA GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO MULTICANAIS ONLINE NA MODALIDADE SAAS, CONTENDO SERVIÇO DE CHATBOT INTELIGENTE VIA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP (WHATSAPP BUSINESS CLOUD API), FACEBOOK, INSTAGRAM E SITE OFICIAL PARA ATENDIMENTO AO SESC GO, INCLUINDO INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE, CONFORME PROCESSO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0279/2023-PG.**

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC** - Administração Regional no Estado de Goiás, entidade sem fins lucrativos e de direito privado, com sede à Av. 136, nº 1084, Setor Marista, Goiânia-GO, inscrita no CNPJ sob o nº 03.671.444/0001-47, neste ato representado por seu Diretor Regional (nome), nacionalidade, portador da carteira de identidade nº -----, expedida pelo(a) ----, inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa ..... inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., sediada à ....., neste ato representada pelo(a) Sr.(a) (nome), (nacionalidade), portador(a) da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida pelo(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ residente e domiciliado(a) em ....., doravante designada CONTRATADA, observando-se as condições estabelecidas na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0279/2023-PG** e, as disposições da **Resolução Sesc nº 1.252/2012**, publicada no D.O.U., resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente Contrato é a Contratação de Empresa Especializada para Fornecimento de Solução de Comunicação Omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SAAS, contendo serviço de chatbot inteligente via integração com Whatsapp (Whatsapp Business Cloud API), Facebook, Instagram e site oficial para atendimento ao Sesc GO, incluindo instalação, configuração, manutenção e serviços técnicos de suporte durante a vigência do contrato e/ou documento equivalente, conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste instrumento.

1.2. Este Contrato vincula-se ao Edital e seus anexos, do processo identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

| SESC |  |                                  |            |            |             |
|------|--|----------------------------------|------------|------------|-------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO  | UNIDADE DE MEDIDA                | QUANTIDADE | VALOR UNIT | VALOR TOTAL |
| 6    | <b>Licenças de solução omnichannel para usuário operador</b> , que executará as atividades de contato e resposta junto aos clientes englobando suporte técnico para 12 meses   | Quantidade de serviços           | 150        |            |             |
| 7    | <b>Licenças de solução omnichannel para usuário supervisor omnichannel</b> , que executará as atividades de gerenciamento junto às equipes de atendimento englobando suporte técnico para 12 meses   | Quantidade de serviços           | 25         |            |             |
| 8    | <b>Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel</b> para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SaaS contemplando: Parametrização e homologação da solução junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Implantação e operação assistida | Quantidade de serviços           | 1          |            |             |
| 9    | <b>Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas pela CONTRATANTE no Whatsapp</b>   | Quantidade de serviços (sessões) | 100.000    |            |             |
| 10   | <b>Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas por TERCEIROS no Whatsapp</b>  | Quantidade de serviços (sessões) | 300.000    |            |             |

1.4. As Especificações Técnicas Detalhadas dos produtos estão previstas no Termo de Referência (Anexo I), parte integrante deste instrumento.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses com início na data de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e encerramento em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, prorrogável mediante aditivo contratual, em acordo com o art. 26 da Resolução Sesc nº 1.252/2012-CN.

2.2. A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a relação contratual todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Pregão Eletrônico nº 0279/2023-PG.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O valor total do presente Contrato é de R\$ ..... (.....) que será pago mediante efetiva prestação dos serviços.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais,

trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1. A Contratada deverá entregar roteiro relativo a cada etapa (elaboração, desenvolvimento e entrega) no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do contrato e/ou documento equivalente;
- 4.2. Após a entrega do roteiro supracitado a solução deverá estar implantada, homologada e em produção em até 15 (quinze) dias corridos;
- 4.3. Os itens 6 e 7 serão pagos anualmente; o item 8 será pago mediante conclusão do serviço; os itens 9 e 10 serão pagos mediante consumo após apuração com relatório oficial da empresa META.
- 4.4. Cabe à Contratada o cumprimento dos prazos de entrega do serviço nas condições e locais definidos e nas quantidades contratadas, a contar da data da assinatura do contrato e/ou documento equivalente.
- 4.5. Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas podendo sofrer penalidades previstas em caso de não cumprimento do estabelecido.
- 4.6. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços do objeto ora licitados correrão inteira e exclusivamente por conta da Contratada incluindo as despesas relacionadas a hospedagens e passagens, quando necessário;
- 4.7. O projeto poderá ser executado de maneira remota, obedecendo os horários de trabalho e disponibilidade das equipes envolvidas do Sesc Goiás;
- 4.8. A confirmação de recebimento dos serviços ocorrerá após a conferência dos mesmos pelo fiscal do contrato e das demais condições estabelecidas nesta especificação técnica, vedada a entrega de qualquer serviço que apresente alguma irregularidade comprometendo a integridade/ou que impossibilite o uso;
- 4.9. Para os casos de desacordo com as especificações dos itens, o Sesc não será obrigado a recebê-los/aceitá-los e a Contratada deverá solucionar em 48 horas úteis.
- 4.10. Enquanto não ocorrer a correção, a empresa será considerada em atraso e, em consequência, sujeita as penalidades previstas.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO, LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E FATURAMENTO**

- 5.1. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pelo Sesc Goiás, e será feito preferencialmente através de boleto bancário, não sendo possível sua emissão o pagamento poderá ser feito através de crédito em conta corrente da empresa contratada.
- 5.2.
  - 5.2.1. Se, durante a vigência dos documentos citados anteriormente, houver alterações no contrato social da empresa tais como, CNPJ, razão social, endereço, elas deverão ser informadas por meio formal à Seção de Gestão de Contratos do Sesc Goiás.
- 5.3. Os dados de faturamento da empresa contratada constantes na nota fiscal deverão estar vinculados ao Contrato ou instrumento equivalente.

5.4. O local da prestação de serviço deverá ocorrer conforme dados abaixo:

a) SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC Itens 06, 07, 08, 09 e 10

CNPJ: 03.671.444/0001-47

Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Avenida 136, nº 1.084, Qd, F47, Lt. 3-5-7, Setor Marista, Goiânia – GO.

CEP: 74.180-040.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE**

6.1. O preço proposto não poderá ser reajustado antes de decorrido 12 (doze) meses do recebimento da proposta. No caso de as prorrogações ultrapassarem os 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser feito com base na variação acumulada do ICTI dos últimos 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vencimento do Contrato em vigor, mediante acordo entre as partes.

6.2. A recomposição dos preços, em razão de desequilíbrio econômico financeiro do contrato, somente poderá ser dada se sua ocorrência não era previsível no momento da contratação e se houver efetiva comprovação do aumento pela CONTRATADA.

6.2.1. A comprovação do aumento pode se dar através de requerimento, planilha de custos e documentação de suporte, tais como, mas não se limitando, notas fiscais, demonstrativo da variação cambial no período compreendido entre a apresentação da proposta e o pedido de reequilíbrio.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que o objeto tenha sido conferido e aceito pelo Sesc Goiás.

7.2. Prestar aos empregados da Contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham ser solicitados, e que digam respeito a natureza do fornecimento.

7.3. Caberá ao Sesc notificar a Contratada, por escrito, quaisquer falhas, erros, imperfeições ou irregularidades que encontrar no serviço/ objeto fornecidos, bem como, exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com este Contrato e demais normas da Entidade.

7.4. Permitir aos funcionários da Contratada, o acesso as instalações relativas ao objeto do presente Contrato, para efeito de execução do fornecimento, durante o expediente norma de funcionamento dos serviços.

7.5. Acompanhar e fiscalizar o exato cumprimento das condições estabelecidas neste Contrato.

7.6. A Fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato e/ou documento equivalente por parte do Contratante não excluem nem reduz a responsabilidade da Contratada em relação ao mesmo.

7.7. O Sesc reserva o direito de não receber e/ou atestar a prestação de serviço em desacordo com as especificações e condições constantes neste Contrato, podendo aplicar as penalidades cabíveis.

7.8. Será designado representante para acompanhar e fiscalizar a realização do serviço e/ou entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a

execução e determinando o que for necessário a regularização de falhas ou defeitos observados.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. Cabe a Contratada o cumprimento dos prazos de entrega, nas datas, condições e local definido, nas quantidades contratadas.

8.2. A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas por meio deste Contrato, podendo a contratante aplicar as penalidades cabíveis previstas.

8.3. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe especificado neste Contrato.

8.4. Correrá por conta da Contratada qualquer prejuízo causado ao material em decorrência de transporte.

8.5. Cabe a Contratada responsabilizar-se por despesas, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução da prestação dos serviços.

8.6. Atender prontamente a quaisquer exigências do Sesc Goiás, inerentes ao objeto do presente Contrato.

#### **CLÁUSULA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

9.1. Será admitida a subcontratação dos serviços, restrita, contudo, ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do orçamento, devendo o contratado apresentar a documentação que comprove a qualificação técnica necessária da empresa a ser subcontratada;

9.2. A subcontratação depende de autorização prévia do Sesc, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

9.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES**

10.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, na execução do objeto deste contrato, a CONTRATADA estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

I - Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

a) Advertência;

b) Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao serviço objeto desta licitação; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos.

II - Por inexecução total do objeto deste contrato:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc

Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos, inclusive quando, não mantiver a Proposta Financeira, apresentar declaração ou documentos falsos ou por reincidência de penalidade aplicada anteriormente.

10.2. As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA.

10.3. Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pela CONTRATANTE, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

10.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao serviço que deixou de ser executado.

10.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a CONTRATADA penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc nº 1.252/2012-CN.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO**

11.1. O CONTRATANTE poderá rescindir o presente Contrato, sem que assista à CONTRATADA qualquer direito de indenização, nos seguintes casos:

- a) Conveniência administrativa, mediante comunicação, por escrito, à CONTRATADA, com 30 (trinta) dias de antecedência;
- b) Não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência, dissolução da CONTRATADA;
- d) A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados pela CONTRATANTE.

11.3. O termo de rescisão será precedido por Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.3.3. Indenizações e multas, se houver.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS ALTERAÇÕES**

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão por meio de aditivo contratual, nos termos do art. 29 da Resolução Sesc nº 1.252/2012-CN.

12.2. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento, determinar a supressão ou acréscimo do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, mediante acordo das partes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS CASOS OMISSOS**

13.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Resolução Sesc nº 1.252/2012-CN, bem como por normas e princípios gerais dos contratos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

14.1. A gestão, o controle, bem como todos os atos preparatórios para formalização dos procedimentos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, extinção do contrato e demais comunicações relativas a este ajuste deverão ser efetuadas, protocoladas ou transmitidas para a Seção de Gestão de Contratos localizada à Rua 31-A, nº 43, Quadra 26-A, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia-GO, Telefones: (62) 3221-0607 / 3219-5199.

14.2. A fiscalização do presente instrumento será exercida conforme abaixo:

Fiscal Fernando José Alvarenga De Moraes

Suplente Sênia Silva de Moura Santana

Cargo: Gerente de Relacionamento  
Comercial

Cargo: Líder da Seção de Inovação e Sucesso  
do Cliente

Matrícula: XXXX

Matrícula: XXXX

CPF: XXX.XXX.XXX-88

CPF: XXX.XXX.XXX-04

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1. Fica eleito pelas partes o Foro da cidade de Goiânia-GO para dirimir as questões oriundas deste Contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza os seus efeitos legais.

....., ..... de..... de 202x.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE  
Representante legal –

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA  
Representante legal -

TESTEMUNHAS:

1- \_\_\_\_\_

CPF:

2- \_\_\_\_\_

CPF: