

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO GLOBAL DE HELP DESK, Nº PS 924/20, CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE E A MEU AUXILIO PONTO COM EIRELI.

Contrato nº PS-924/20, de prestação de serviços de solução global de Help Desk, com base no resultado do Pregão Eletrônico nº 014/2020, devidamente Homologado em 22/10/20 e publicado no Jornal “Minas Gerais” em 24/10/20, tudo em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, a Lei Federal nº 12.846/2013, a Lei Federal nº 13.303/2016, o Decreto Estadual nº 46.782/2015, pelos preceitos de direito privado e demais normas pertinentes, estando vinculado a este contrato mediante as cláusulas que se seguem.

PRODEMGE

NOME: COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ENDEREÇO: Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Bairro Serra Verde, Belo Horizonte/MG

CNPJ/MF: 16.636.540/0001-04

REPRESENTANTE LEGAL: Diretor-Presidente, Sr. Roberto Tostes Reis

CPF: 800.502.046-53

REPRESENTANTE LEGAL: Diretor Técnico, Sr. Ladimir Lourenço dos Santos Freitas

CPF: 698.824.956-72

CONTRATADA

NOME EMPRESARIAL: MEU AUXILIO PONTO COM EIRELI

ENDEREÇO: Rua Tiradentes, 18, Sala 02 Box 129, Kobrasol, São José/SC

CNPJ/MF: 20.254.135/0001-90

REPRESENTANTE LEGAL: Carla de Carvalho Rocha Dalfovo

CPF: 026.605.309-20

**CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO**

1.1 Constitui objeto deste contrato a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teletendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme especificação técnica e condições comerciais, descritos e especificados no anexo A do Termo de Referência.

1.2 Integra o presente contrato, para todos os fins de direito, o edital do Pregão Eletrônico nº 014/2020 e seus anexos.

**CLÁUSULA SEGUNDA
DOS RECURSOS FINANCEIROS**

2.1 Os recursos financeiros estão previstos no orçamento de 2020 da **PRODEMGE**, na Natureza Orçamentária Serviços de Terceiros, e nos orçamentos dos próximos exercícios serão assegurados os recursos financeiros nas proporções necessárias aos pagamentos das despesas.

**CLÁUSULA TERCEIRA
DA VIGÊNCIA**

3.1 O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, conforme previsto no art. 154 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e podendo ser prorrogado, no interesse das partes, mediante a assinatura de Termo Aditivo, respeitado o disposto nos arts. 20, inciso XIII e 160 do referido Regulamento.

**CLÁUSULA QUARTA
DO VALOR E DA FORMA DE PAGAMENTO**

4.1 O valor total do presente contrato é de **R\$ 730.000,00** (setecentos e trinta mil reais), no qual estão incluídas todas as despesas, tributos, encargos sociais, custos, materiais, componentes, transporte, alimentação, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a contratação do objeto do presente contrato, os quais ficarão a cargo, única e exclusivamente, da **CONTRATADA**.

Item	Descrição	Quantidade de Serviço/Mês	Valor unitário (R\$)	Valor total mensal (conforme item 4.2)	Valor total 12 meses (R\$)
1	PA I - Essa PA utilizará operador TIPO I para 06 horas de atendimento conforme item 28.1 do Termo de Referência	7	4.761,90	33.333,33	400.000,00
2	PA II - Essa PA utilizará operador TIPO I para 12 horas de atendimento conforme item 28.1 do Termo de Referência	3	9.166,66	27.500,00	330.000,00
VALOR TOTAL					730.000,00

4.2 Pelo serviço contratado, a **PRODEMGE** pagará a **CONTRATADA** o valor total de R\$ 730.000,00 (setecentos e trinta mil reais), em 12 (doze) parcelas mensais, obedecido o descrito no item 25 do Termo de Referência em relação ao faturamento dos serviços, onde a **CONTRATADA** receberá por serviços efetivamente prestados conforme fórmula abaixo:

- Faturamento = Percentual de realização de PA's x Valor contratado – (percentual de desconto de acordo com o item 24 do termo de referência x valor contratado)

Onde:

- Percentual de realização de PA's = quantidade de PA's entregues/quantidade PA's Contratadas
- Valor contratado = valor unitário da PA x quantidade de PA
- Percentual de desconto = tabela de descontos prevista no item 24 deste termo de referência.

4.3 Os documentos de cobrança dos serviços serão emitidos e entregues até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços e seu vencimento será programado em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento no Correio Central da **PRODEMGE**, à Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro de Lourdes, CEP 30.160-012, Belo Horizonte/MG.

4.3.1 Quando a data de 25 (vinte e cinco) não for dia útil, os documentos deverão ser emitidos e entregues até o último dia útil anterior.

4.3.2 Caso a cobrança seja através de Nota Fiscal eletrônica (NFS-e) e/ou DANFE, essa deverá ser encaminhada obrigatoriamente para o endereço eletrônico gct@prodemge.gov.br, juntamente com os comprovantes de regularidade da **CONTRATADA**.

4.3.3 As notas fiscais encaminhadas a endereço eletrônico diverso do gct@prodemge.gov.br dá direito à **PRODEMGE** de solicitar o cancelamento das mesmas;

4.3.4 A **CONTRATADA** deverá providenciar o cancelamento das notas fiscais que não foram encaminhadas de acordo com o item 4.3.1.

4.3.5 O atraso na entrega dos documentos de cobrança implicará na prorrogação do vencimento em tantos dias úteis quantos forem os dias de atraso.

4.4 A **CONTRATADA** concorda que os créditos derivados do objeto ora contratado sejam depositados pela **PRODEMGE** no Banco, Agência e Conta que tenha a **CONTRATADA** como titular, a serem informados no corpo da nota fiscal a ser emitida.

4.5 O desconto de títulos ou cobrança bancária somente poderá ser efetuado com a prévia autorização por escrito da **PRODEMGE**.

4.6 Nenhum pagamento será efetuado pela **PRODEMGE** sem que o fiscal do contrato ateste, por escrito, que os serviços correspondentes foram correta e integralmente executados.

4.7 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida em nome da **CONTRATADA**, com o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, homologado no Pregão Eletrônico nº 014/2020.

4.7.1 Caso seja emitida nota fiscal com CNPJ diverso do homologado no Pregão Eletrônico nº 014/2020, ou seja, da FILIAL ou MATRIZ, a **CONTRATADA** deverá apresentar toda a documentação relativa ao novo CNPJ.

4.8 Na Nota Fiscal deverá ser discriminado o número do contrato a que se refere e o mês/período da prestação de serviço.

4.9 Se o documento de cobrança apresentar incorreções, o mesmo será devolvido à **CONTRATADA** e a contagem do prazo para o pagamento previsto nesta cláusula reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e atestado pelo fiscal.

CLÁUSULA QUINTA DO REAJUSTE E DO DESCONTO

5.1 O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente, conforme previsto no artigo 170 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, pela variação acumulada do INPC dos últimos 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

5.1.1 Em caso de reajuste, o percentual deverá ser aplicado obrigatoriamente com base nos valores unitários registrados neste instrumento.

5.2 A **CONTRATADA**, por meio de negociação entre as partes, poderá conceder desconto no valor contratado.

5.3 O reajuste e a concessão de desconto poderão ser formalizados por meio de Termo de Apostila.

CLÁUSULA SEXTA DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O início da prestação dos serviços de atendimento se dará em até 40 (quarenta) dias úteis após a data de assinatura do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA DO LOCAL DE EXECUÇÃO

7.1 Os serviços objeto deste contrato, deverão ser prestados em instalações da empresa **CONTRATADA**, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias ou que sejam aprovados pela **PRODEMGE**, nos termos do item 6 do Anexo A do Termo de Referência.

7.2 Todas as instalações, deverão localizar-se em Belo Horizonte, onde está situada a Sede da **PRODEMGE**, ou em sua região metropolitana.

7.3 Integram a região metropolitana de Belo Horizonte, os municípios de Baldim, Betim, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Itatiaiuçu, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Rio Manso, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

CLÁUSULA OITAVA DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

8.1 Os níveis de serviços deverão ser observados conforme descrito no Termo de Referência, item 24 – Níveis de Serviço, do Edital do Pregão Eletrônico nº 014/2020, parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA NONA DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

9.1 O presente contrato poderá ser alterado mediante acordo formal entre as partes, nos termos e limites previstos no artigo 173 do Regulamento de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, desde que não altere a natureza do objeto contratado ou descumpra o dever de licitar.

9.1.1 As alterações contratuais serão formalizadas por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 Este contrato deverá ser fielmente executado pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições previstas na Lei nº 13.303/16 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2 DA CONTRATADA:

10.2.1 Atuar em consonância com os princípios da probidade e da boa-fé.

10.2.2 Manter durante a execução do contrato de acordo e em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório.

10.2.3 Não utilizar, em qualquer das atividades da empresa, de trabalho infantil nem de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo.

10.2.4 Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a **PRODEMGE**, bem como a eventual perda dos pressupostos para a participação de licitação.

10.2.5 Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas.

10.2.6 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução dos serviços e/ou materiais empregados.

10.2.7 Responder pela correção e qualidade dos serviços/bens nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis.

10.2.8 Reparar todos os danos e prejuízos causados diretamente à **PRODEMGE** ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do fiscal do contrato.

10.2.9 Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente.

10.2.10 Pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a **PRODEMGE**, a qualquer momento, exigir da **CONTRATADA** a comprovação de sua regularidade.

10.2.10.1 A inadimplência da **CONTRATADA** quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à **PRODEMGE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

10.2.11 Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo fiscal do contrato.

10.2.12 Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela **PRODEMGE** para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória,

10.2.13 Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade-secrets*, durante a execução do contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da **PRODEMGE**, por acusação da espécie;

10.2.14 Designar 1 (um) responsável pelo contrato firmado com a **PRODEMGE**, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da **CONTRATADA**, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

10.2.15 A **CONTRATADA** deverá manter atualizado, junto à Gerência de Contratos-GCT da **PRODEMGE**, seu endereço, inclusive eletrônico, sob pena de ser considerada válida a notificação promovida no último endereço informado.

10.2.16 A **CONTRATADA** deverá, em até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, apresentar ofício contendo fotos das instalações físicas e o endereço onde funcionará o call center.

10.2.17 Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações do Termo de Referência.

10.2.18 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

10.2.19 Respeitar os pisos salariais determinados em dissídios, convenções e acordos trabalhistas conforme determina a lei.

10.2.20. Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições de acordo com as normas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança.

10.2.21. Substituir, de imediato, a qualquer tempo e por determinação da **PRODEMGE**, os empregados de sua equipe de trabalho que não atingirem os indicadores de desempenho do

item 24 do Termo de Referência, por 3 (três) vezes consecutivas ou num período de 10 (dez) meses, ou por falta disciplinar decorrente de destrato ao cliente ou a qualquer representante da **PRODEMGE**

10.2.22 Alocar somente pessoas conforme especificado no item 28 do Termo de Referência.

10.2.23 Dispor os operadores em suas respectivas PA's (Posições de Atendimento) devidamente equipadas, conforme descrito no Termo de Referência, de forma a atender as necessidades do trabalho, considerando os índices de produtividade determinados pelos relatórios gerenciais gerados pelos sistemas de teleatendimento.

10.2.24 Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da **PRODEMGE** aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção. Os disseminadores da **CONTRATADA** serão os supervisores, o coordenador, o analista de tráfego e o analista de qualidade, podendo ainda, caso queira, indicar outros empregados de seu quadro de funcionários.

10.2.25 Não utilizar e nem permitir que terceiros ou empregados seus utilizem, fora das condições e ambiente de trabalho, as informações geradas e armazenadas relativas aos atendimentos realizados aos clientes, bem como aquelas relativas a normas e procedimentos determinados pela **PRODEMGE**, ou qualquer outra obtida em decorrência do serviço, zelando pelo sigilo e guarda das informações recebidas e/ou geradas pelos clientes.

10.2.26 Cumprir as metas de atendimento estabelecidas no item 24 do Termo de Referência, somente alterando-as mediante prévia e expressa autorização da **PRODEMGE**, após análise gerencial dos dados. As metas deverão ser formalizadas e assinadas pelas partes.

10.2.27 Emitir e disponibilizar, em idioma português, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados disponibilizando/remetendo-os via internet, de forma "on line", para os destinatários designados pela **PRODEMGE** e realizar reuniões mensais online ou presenciais para ajustes e tomadas de decisões.

10.2.28 Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

10.2.29 Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento do teleatendimento receptivo e ativo bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados.

10.2.30 Dar ciência imediata e oficializar por escrito à **PRODEMGE** qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços e nos suportes (hardwares e softwares), em especial fatos operacionais, utilizados para a realização dos mesmos.

10.2.31 Prestar, obrigatória e imediatamente, esclarecimentos às solicitações requeridas pela **PRODEMGE**, por e-mail, documentando-as.

10.2.32 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da instalação, manutenção, reposição e aquisição de novas versões de equipamentos e softwares necessários para instalação e execução dos serviços em suas instalações.

10.2.33 Produzir, editar e disponibilizar para uso no teleatendimento mensagens necessárias ao atendimento pela URA.

10.2.34. Somente permitir e disponibilizar acesso nos sistemas aplicativos, base de dados, sistemas de gestão do atendimento e relatórios operacionais e gerenciais do teleatendimento da **PRODEMGE**, aos funcionários da equipe de trabalho autorizados formalmente através do AD (*active directory*) pela **PRODEMGE**, observando, rigorosamente, a classificação por restrição.

10.2.35 Cumprir todas as exigências, determinações e especificações do Termo de Referência, independentemente de em qual item estejam dispostas, bem como aquelas determinadas por legislações municipais, estaduais, federais, normas e regulamentos sindicais e da categoria.

10.2.36 Manter durante a vigência do contrato, no mínimo, as condições especificadas, determinadas e exigidas no Termo de Referência.

10.2.37 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ambiente exclusivo em suas dependências, garantindo as facilidades necessárias e acessos para eventuais visitas dos representantes da **PRODEMGE**, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e auditoria dos serviços licitados.

10.2.38 A **CONTRATADA** deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a **PRODEMGE**, para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento. As reuniões serão realizadas nas sedes das instituições no município de Belo Horizonte ou através de videoconferências, devendo ser agendadas por e-mail.

10.2.39 A **CONTRATADA** deverá informar à **PRODEMGE** o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos. Essa escala será validada pela **PRODEMGE**.

10.2.40 A **CONTRATADA** deverá apresentar o plano de ocupação com os horários de trabalho e profissionais alocados para aprovação da **PRODEMGE**, de acordo com os perfis estabelecidos no item 28 do Termo de Referência. Esse plano de ocupação deverá conter os nomes dos profissionais e ser apresentado antes do início da prestação dos serviços.

10.2.41 O Plano de ocupação deve ser apresentado como um organograma onde seja possível visualizar de forma gráfica todos os profissionais alocados. Esse plano deve ser atualizado a cada substituição dos profissionais.

10.2.42 Caso haja necessidade de substituição de atendente ou profissional alocado em determinada função de trabalho para a **PRODEMGE**, deve ser iniciado o treinamento de novo profissional para a substituição em no máximo 05 (cinco) dias úteis, independente do motivo, a pedido da **PRODEMGE**.

10.2.43 A **CONTRATADA** será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

10.2.44 Implantar sistema de controle de acesso físico de forma a permitir a geração de histórico sobre os horários de entrada e de saída de cada colaborador/profissional da **CONTRATADA** e visitantes aos ambientes restritos das operações.

10.2.45 O sistema de controle de acesso físico deverá ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar os acessos das pessoas às instalações.

10.2.46 A **CONTRATADA** deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.

10.2.47 Planos de Sucessão - A **CONTRATADA** deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final, conforme abaixo descrito:

10.2.47.1 O Plano de Sucessão Inicial consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

10.2.47.1.1 Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, não superior a 40 (quarenta) dias úteis após a assinatura do contrato; O início do atendimento envolve a montagem de toda a infraestrutura necessária para o atendimento contida no Termo de Referência. As integrações relativas ao CTI (Integração de Computador com Telefonia) não serão objeto desse prazo inicial de implantação.

10.2.47.2 O Plano de Sucessão Final deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

10.2.47.2.1 Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados durante o período em que o contrato esteve vigente.

10.2.47.2.2 Tipos e materiais de treinamentos utilizados para capacitação e reciclagens dos serviços.

10.2.47.2.3 Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (*scripts*) atualizados.

10.2.47.2.4 Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 12 (doze) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores previstos no item 24 do Termo de Referência.

10.2.47.2.5 Fornecimento dos nomes, matrícula, CPF dos atendentes para que os seus acessos sejam excluídos dos sistemas da **PRODEMGE**.

10.2.48 Obedecer e cumprir as obrigações previstas no item 29 do Termo de Referência, referente ao Plano de Treinamento e Programas de Capacitação.

10.2.49 Obedecer e cumprir as obrigações previstas no item 31 do Termo de Referência, referente a Ética e Responsabilidade Socioambiental.

10.3 DA PRODEMGE:

10.3.1 Definir políticas e padrões dos serviços de teleatendimento.

10.3.2. Exercer controle, administração e gestão do contrato, além da aferição, acompanhamento e controle por indicadores e metas de desempenho do cumprimento das diretrizes determinadas.

10.3.3 Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos multiplicadores da equipe da **CONTRATADA**, nos procedimentos e normas estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pela **PRODEMGE** aos usuários da Central de Atendimento, bem como providenciar o repasse à **CONTRATADA** de toda e qualquer alteração de conteúdo e/ou procedimento, mesmo que transitório, que impacte no atendimento. Os multiplicadores determinados serão os responsáveis pelo repasse das informações e dos serviços aos operadores.

10.3.4 Disponibilizar 01 (um) empregado que atuará como suporte no período de transição da operacionalização dos serviços de teleatendimento.

10.3.5 Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pela **CONTRATADA** de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, requerendo das mesmas providências imediatas para manutenção preventiva, manutenção corretiva, substituição e troca dos itens, serviços, softwares, equipamentos, móveis, instalações físicas, recursos humanos e outros necessários à realização dos serviços contratados, considerando:

10.3.5.1 A postura, presteza, agilidade, entendimento e clareza nas respostas e no encaminhamento de solicitações e entendimento do assunto;

10.3.5.2 O nível de serviço e os índices de avaliação da performance determinados pela **PRODEMGE** no Termo de Referência;

10.3.5.3 O estado das instalações físicas (edificação, móveis, equipamentos e hardwares) destinadas ao teleatendimento, no ambiente da **CONTRATADA**.

10.3.6 Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados da **CONTRATADA** que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções, nos termos do item 22.1.9 do Termo de Referência.

10.3.7 Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

10.3.8 Prestar todas as informações necessárias à **CONTRATADA** para a execução dos serviços.

10.3.9 Notificar a **CONTRATADA**, por e-mail, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

10.3.10 Providenciar junto à Empresa de Telefonia a disponibilização dos links de voz E1 necessários ao teleatendimento, ficando a cargo da **CONTRATADA** a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias, registrando e informando todos os fatos à **PRODEMGE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1 A **PRODEMGE** se reserva no direito de exercer a fiscalização dos serviços contratados e compromete-se em permitir livre acesso da **CONTRATADA** a todos os locais onde se execute o objeto deste contrato.

11.2 O exercício do direito da **PRODEMGE** de acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços não exime a **CONTRATADA** de suas obrigações nem, de qualquer forma, diminui suas responsabilidades.

11.3 A presença da fiscalização, por parte da **PRODEMGE**, no local de execução dos serviços não atenua nem diminui a responsabilidade da **CONTRATADA** em qualquer ocorrência quanto aos erros e/ou omissões verificadas no desenvolvimento dos trabalhos a eles relacionados.

11.4 A **CONTRATADA** sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da unidade competente da **PRODEMGE**.

11.5 Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada, fiscalizada e atestada pelo empregado Sérgio Junio Xavier Rocha - Matrícula 062000 e em sua ausência pela suplente Aline Aparecida de Oliveira Queiroz - Matrícula 054708, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e Normativos internos.

11.6 É dever do Fiscal do contrato defender o interesse da **PRODEMGE**, zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados, sendo a sua responsabilidade, não se limitando à:

11.6.1 Receber o bem e/ou serviço, e emitir o laudo técnico, com base no contrato e na nota fiscal, exceto nos casos de aquisição de ativos de TIC, em que a recepção técnica deve ser realizada pela área Gestora e o acompanhamento do recebimento do bem é de competência da área de Gestão de Ativos;

11.6.2 Verificar e atestar o cumprimento do instrumento contratual e instrumento convocatório, quando da entrega de materiais, execução de obras ou prestação de serviços, bem como seus preços e quantitativos;

11.6.3 Acompanhar e gerenciar os prazos de vigência e saldo financeiro dos contratos;

11.6.4 Comunicar à Gerência de Contratos-GCT sobre o descumprimento, pela **CONTRATADA**, de quaisquer das obrigações passíveis de rescisão contratual e/ou aplicação de penalidades;

11.6.5 Rejeitar imediatamente, no todo ou em parte, os objetos entregues em desconformidade contratual;

11.6.6 Tomar providências cabíveis nos casos de descumprimento de notificação da contratada pela Gerência de Contratos-GCT;

11.6.7 Indicar eventual glosa de fatura e Acordo de Nível de Serviço;

11.6.8 Manifestar-se quanto à necessidade de realizar aditivos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DA ANTICORRUPÇÃO

12.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir as normas previstas na Lei Federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, “Lei Anticorrupção” e o Decreto Estadual 46.782/2015, abstendo-se de cometer os atos tendentes a lesar a administração pública, comprometendo-se a denunciar a prática de quaisquer irregularidades de que tiver conhecimento por meio dos canais de denúncia disponíveis na **PRODEMGE**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO E SANÇÕES APLICÁVEIS.

13.1 Em caso de atraso injustificado na execução do contrato (mora) e/ou a sua inexecução total ou parcial pela **CONTRATADA**, serão aplicadas as normas dos artigos 185 a 204 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**.

13.2 O atraso injustificado na execução do contrato sujeita a **CONTRATADA** à multa de mora, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016, limitada a 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso.

13.3 A inexecução total ou parcial, aqui incluído o descumprimento de qualquer cláusula do contrato, sujeita o contratado às seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei Federal nº 13.303/2016:

13.3.1 Advertência;

13.3.2 Multa, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato para o caso de inexecução parcial;

13.3.3 Multa, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para o caso de inexecução total;

13.3.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **PRODEMGE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.4 As sanções previstas nesta cláusula, quando aplicadas, deverão levar em consideração a natureza e a gravidade dos fatos, a extensão e a relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade

da **CONTRATADA**, os fins a que a sanção se destina, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

13.5 Os procedimentos para a aplicação de sanções estão previstos nos arts. 185 e seguintes do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, o qual observa o devido processo legal, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DOS CRIMES E DAS PENAS

14.1 Aplica-se a este contrato as normas de direito penal contidas nos arts. 89 a 99 da Lei Federal nº 8.666/93, conforme permite o art. 41 da Lei nº 13.303/16.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

15.1 Todos os entendimentos sobre este contrato, como comunicações, notificações, solicitações ou avisos, somente terão valor quando feitos por escrito.

15.1.1 Para efeito do disposto no item 15.1 desta cláusula, as correspondências mantidas entre as partes deverão ser protocoladas no Correio Central da **PRODEMGE**, situado à Rua da Bahia, nº 2277, Bairro Lourdes, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30160-012.

15.1.2 Caso as correspondências sejam entregues pessoalmente, estas devem ser entregues mediante recibo, no qual estejam identificados a correspondência e o destinatário.

15.1.3 A **PRODEMGE** não considera nem acata correspondências enviadas “via fax”.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA DA RESCISÃO

16.1 A rescisão deste contrato se dará nos termos dos arts. 183 e 184 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e nas seguintes condições:

16.1.1 Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.

16.1.2 Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos.

16.1.3 Lentidão do seu cumprimento, levando a **PRODEMGE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados.

16.1.4 Atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento.

16.1.5 Paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à **PRODEMGE**.

16.1.6 Subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato.

16.1.7 Cometimento reiterado de faltas na sua execução, registradas pelo fiscal do contrato.

16.1.8 Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil.

16.1.9 Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado.

16.1.10 Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato.

16.1.11 Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

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

16.2 Nos casos que envolvam serviços essenciais que afetem a população, a **PRODEMGE** terá prerrogativas especiais por razões de interesse público, devidamente justificado, para fundamentar a rescisão unilateral, garantido o contraditório e a ampla defesa.

16.3 Em situações excepcionais que acarretem risco iminente a serviços essenciais que afete a população, a **PRODEMGE** poderá, motivadamente, adotar providências acauteladoras sem a prévia manifestação do interessado, que exercerá o seu direito ao contraditório e à ampla defesa de forma diferida.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

17.1 A **CONTRATADA** assinará o Termo de Sigilo e Confidencialidade para manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos que vierem a ser debatidos, desenvolvidos e/ou fornecidos por qualquer uma delas à outra em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros sem a prévia e expressa concordância da outra Parte ou da Entidade envolvida.

17.2 O Termo de Sigilo e Confidencialidade prevalecerá durante toda a vigência deste contrato e por um ano a contar de seu término.

17.3 Toda e qualquer informação relativa ao contrato e aos frutos provenientes deste somente poderá ser divulgada com a anuência expressa e tácita das partes signatárias do presente contrato.

17.4 A divulgação de informação de forma indevida ou sem as necessárias autorizações, conforme reza o Termo de Sigilo e Confidencialidade, dá direito de reparação moral ou material, por via judicial, à parte que se julgar prejudicada.

17.5 Deverá ser obedecido o descrito no item 30 do Termo de Referência em relação à Segurança da Informação.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA
DA PUBLICAÇÃO**

18.1 A **PRODEMGE** providenciará a publicação do extrato do contrato no Jornal “Minas Gerais”, em obediência ao disposto no art.157 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, para produzir a sua eficácia.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA
DOS CASOS OMISSOS**

19.1 Os casos omissos serão decididos pela **PRODEMGE**, segundo as disposições contidas nas Leis Federais nº 13.303/2016, no Código Civil Brasileiro (Lei Federal nº 10.406/2002), no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e demais normas aplicáveis.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA
DO FORO**

20.1 Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Capital do Estado de Minas Gerais, para solução de litígio ou conflito resultante da execução do contrato ora ajustado, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.2 E assim, justas e avençadas, firmam este contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor.

Belo Horizonte, de de 2020.

**COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PRODEMGE**

Ladimir Lourenço dos Santos Freitas
Diretor Técnico
CPF: 698.824.956-72

Roberto Tostes Reis
Diretor-Presidente
CPF: 800.502.046-53

MEU AUXILIO PONTO COM EIRELI

Carla de Carvalho Rocha Dalfovo
CPF: 026.605.309-20