GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais

Gerência de Contratos

Termo CONTRATO PS-984/22 - AUX CONTACT - PRODEMGE/GCT

Belo Horizonte, 08 de novembro de 2022.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº PS-984/2022 CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE E A AUX CONTACT CENTER EIRELI.

Contrato nº **PS 984/2022**, de prestação de serviço de Solução Global de Help Desk, com base no resultado do Pregão Eletrônico nº 029/2022, devidamente homologado em 03/11/2022 e publicado no Jornal "Minas Gerais" em 05/11/2022, tudo em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE**, a Lei Federal n° 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.

CONTRATANTE
NOME: COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE
ENDEREÇO: Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, Belo Horizonte/MG
CNPJ/MF: 16.636.540/0001-04
REPRESENTANTE LEGAL: Diretor Técnico, Sr. Ladimir Lourenço dos Santos Freitas

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

CONTRATADA
NOME EMPRESARIAL: **AUX CONTACT CENTER EIRELI**
ENDEREÇO: Rua Santana, nº 5075, Sala 03, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC
CNPJ/MF: 20.254.135/0001-90
REPRESENTANTE LEGAL: Carla de Carvalho Rocha Dalfovo

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste instrumento 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 teleatendimento 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.

1.2 O Detalhamento do Objeto está descrito no item 3 do Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

1.3 A Especificação Técnica do objeto, conforme item 4 do Termo de Referência, está detalhada no Anexo A desse mesmo Termo.

CLÁUSULA SEGUNDA
DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

2.1 Integram este CONTRATO, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

2.1.1 Edital de Licitações Pregão Eletrônico nº 029/2022 e seus anexos;

2.1.2 Termo de Referência, anexo I do Edital de Licitação Pregão Eletrônico nº 029/2022.

2.1.3 Proposta da contratada datada de 21/10/2022 em tudo o que implícita ou explicitamente não conflite com as cláusulas deste Contrato.

2.1.4 Termo de Sigilo e confidencialidade.

2.2 Havendo contradição involuntária entre, de um lado, o CONTRATO, e de outro, as condições licitadas, configuradas pelo edital e seus anexos e a proposta apresentada pela **CONTRATADA**, prevalecerão as condições licitadas, preservado o princípio da boa-fé objetiva.

CLÁUSULA TERCEIRA
DOS RECURSOS FINANCEIROS

3.1 Os recursos financeiros estão previstos no orçamento de 2022 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 QUARTA
DA VIGÊNCIA

4.1 O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, conforme previsto no art. 156 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 162 do referido Regulamento.

CLÁUSULA QUINTA
DO VALOR E DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1 O valor total do presente contrato é de **R$ 520.020,00** (quinhentos e vinte mil e vinte 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	Qtd. Serviço/Mês	Valor unitário (R$)	Valor mensal (R$)	Valor total 12 meses (R$)
1	PA I - Essa PA utilizará operador TIPO I para 06 horas de atendimento conforme item 28.1 do Termo de Referência	3	R$ 5.503,05	R$ 16.509,15	R$ 198.109,80
2	PA II - Essa PA utilizará operador TIPO I para 12 horas de atendimento conforme item 28.1 do Termo de Referência	3	R$ 8.941,95	R$ 26.825,85	R$ 321.910,20
VALOR TOTAL				**R$43.335,00**	**R$ 520.020,00**

5.2 A **PRODEMGE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de **R$520.020,00 (**quinhentos e vinte mil e vinte reais**)**, em 12 (doze) parcelas mensais **de acordo com os serviços efetivamente prestados**, conforme estabelecido no item 25 – "Faturamento dos Serviços", do Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste contrato, observando a seguinte fórmula:

Faturamento = Percentual de realização de PA's x Valor contratado – (percentual de desconto de acordo com o item 24 do Anexo I - 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 do Anexo I - Termo de Referência.

5.3 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 eletrônico **gct@prodemge.gov.br**

5.3.1 Os documentos de cobrança dos serviços encaminhados a correio eletrônico diverso do **gct@prodemge.gov.br** dá direito à **PRODEMGE** de solicitar o cancelamento dos mesmos;

5.3.2 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.

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

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

5.4 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.

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

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

5.7 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 029/2022.

5.7.1 Caso seja emitida nota fiscal com CNPJ diverso do homologado no Pregão Eletrônico nº 029/2022, ou seja, da FILIAL ou MATRIZ, a **CONTRATADA** deverá apresentar toda a documentação relativa ao novo CNPJ.

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

5.9 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 SEXTA
DO REAJUSTE E DO DESCONTO

6.1 O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente, conforme previsto no artigo 172 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.

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA
DO PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS E ACEITABILIDADE DO OBJETO

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

7.2 A aceitabilidade do objeto será aferida através de reuniões mensais para calibragem, acompanhamento dos indicadores de qualidade e apresentação dos resultados.

7.3 Relatório contendo fotos e documentação que possibilitem a comprovação de todas as exigências contidas no Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA
DO RECEBIMENTO E LOCAL DE EXECUÇÃO

8.1 Recebimento constitui a entrega do objeto do contrato.

8.2 A operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de tele atendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, se dará durante a vigência do contrato e demais especificações descritas no Anexo A – Especificação Técnica, do Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

8.3 Os serviços deverão ser prestados em instalações da **CONTRATADA**, contemplando estruturas operacionais e tecnológicas próprias ou que sejam aprovados pela **PRODEMGE,** nos termos do item 6 do Anexo A - Especificação Técnica, do Anexo I – Termo de Referência.

8.4 Todas as instalações, deverão localizar-se em Belo Horizonte, onde está situada a Sede da **PRODEMGE**, ou em sua região metropolitana, visando uma melhor e mais rápida comunicação Contratada/Contratante e, também, uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais.

8.4.1 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.

8.5 As eventuais impropriedades constatadas deverão ser registradas em documento próprio, no qual constarão as medidas a serem adotadas pela **CONTRATADA** e os respectivos prazos.

8.6 O recebimento do objeto constitui condição indispensável para o pagamento do preço ajustado.

CLÁUSULA NONA
DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

9.1 Os níveis de serviços deverão ser observados conforme descrito no Anexo I – Termo de Referência, item 24 – Níveis de Serviço, do Edital do Pregão Eletrônico nº 029/2022, parte integrante deste contrato.

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 n° 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 – Pregão Eletrônico nº 029/2022.

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 ou de 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.

10.2.11 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.

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

10.2.13 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,

10.2.14 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;

10.2.15 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.

10.2.16 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.

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

10.2.18 Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações deste Contrato e Anexo I - Termo de Referência.

10.2.19 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

10.2.20 Observar rigorosamente as legislações trabalhistas responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal.

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

10.2.22 Manter atualizados, durante toda a execução do contrato, os documentos apresentados no momento da habilitação, sobre pena de suspensão do pagamento;

10.2.23 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, aclimatação, higiene e segurança;

10.2.24 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 – Níveis de Serviços do Anexo I – 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.**

10.2.25 Alocar somente pessoas conforme especificado no item 28 – Recursos Humanos, do Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

10.2.26 Dispor os operadores em suas respectivas PA's (Posições de Atendimento) devidamente equipadas, conforme descrito neste 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.

10.2.27 Responsabilizar-se pela disseminação das informações recebidas da **PRODEMGE** aos componentes da equipe de trabalho, cuidando para que espelhem seu real conteúdo e intenção.

> 10.2.27.1 Os disseminadores da **CONTRATADA** serão os supervisores, o coordenador, o analista de tráfego e o analista de qualidade, conforme disposto no item 28 – Recursos Humanos do Anexo I – Termo de Referência, podendo ainda, caso queira, indicar outros empregados de seu quadro de funcionários.

10.2.28 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.

10.2.29 Cumprir as metas de atendimento estabelecidas no item 24 – Níveis de Serviços, do Anexo I – 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.

10.2.30 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.

10.2.31 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.

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

10.2.33 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.

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

10.2.35 Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados e corrigir ou substituir do total ou em parte os serviços executados, quando for verificado vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, submetendo as informações e resultados à apreciação de representantes da **PRODEMGE**, para averiguações periódicas.

10.2.36 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.

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

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

10.2.39 Cumprir todas as exigências, determinações e especificações deste contrato e do Anexo I - 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.

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

10.2.41 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.

10.2.42 Agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a **PRODEMGE** para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento.

10.2.42.1 As reuniões serão realizadas nas sedes das instituições no município de Belo Horizonte ou através de videoconferências, devendo ser agendadas por e-mail.

10.2.43 Informar à **PRODEMGE** o quantitativo e as escalas dos Tipos de Posições de Atendimentos. Essa escala será validada pela **PRODEMGE.**

10.2.44 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 – Recursos Humanos do Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste contrato.

10.2.44.1 O plano de ocupação deverá conter os nomes dos profissionais e ser apresentado antes do início da prestação dos serviços.

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

10.2.44.2.1 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 dias úteis, independente do motivo, a pedido da **PRODEMGE**.

10.2.45 Responsabilizar-se por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação.

10.2.46 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.

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

10.2.48 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.

10.2.49 **Planos de Sucessão** - a **CONTRATADA** deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final, conforme abaixo descrito.

10.2.49.1 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:

10.2.49.1.1 Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, não superior a 40 (quarenta) dias úteis após a assinatura do contrato;

10.2.49.1.2 O início do atendimento envolve a montagem de toda a infraestrutura necessária para o atendimento contida nesse termo de referência.

10.2.49.1.3 As integrações relativas ao CTI (Integração de Computador com Telefonia) não serão objeto desse prazo inicial de implantação.

10.2.49.2 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:

10.2.49.2.1 Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados durante o período em que o contrato esteve vigente;

10.2.49.2.2 Tipos e materiais de treinamentos utilizados para capacitação e reciclagens dos serviços;

10.2.49.2.3 Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;

10.2.49.2.4 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;

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

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 Contratante neste 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 10.2.24 deste Contrato.

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.**

10.3.11 Efetuar os pagamentos à **CONTRATADA** nos termos do contrato e Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

11.1 O presente contrato poderá ser alterado mediante acordo formal entre as partes, nos termos e limites previstos no artigo 175 do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEMGE, desde que não altere a natureza do objeto contratado ou descumpra o dever de licitar.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA
DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

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

12.5 Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada, fiscalizada e atestada pelos empregados relacionados a seguir, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e Normativos internos.

- Titular: Vanessa Gomes Santana - Matrícula 064134; e
- Substituto: Aline Aparecida de Oliveira Queiroz - Matrícula 054708.

12.6 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:

12.6.1 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;

12.6.2 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;

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

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

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

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

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

12.6.8 Manifestar-se quanto à necessidade de realizar aditivos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA
DAS NORMAS ANTICORRUPÇÃO

13.1 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 QUARTA
DOS CRIMES E DAS PENAS

14.1 Aplica-se a este contrato as disposições do Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, conforme definido no art. 185 da Lei Federal nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO E SANÇÕES APLICÁVEIS.

15.1 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 187 a 206 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE.**

15.2 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.

15.3 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:

15.3.1 Advertência;

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

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

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

15.4 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.

15.5 Os procedimentos para a aplicação de sanções estão previstos nos arts. 187 a 206 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 SEXTA
TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

16.1 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.

16.2 O Termo de Sigilo e Confidencialidade prevalecerá durante toda a vigência deste contrato e por 5 (cinco) anos a contar de seu término.

16.3 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.

16.4 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 No presente Contrato, a **PRODEMGE** assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a **CONTRATADA** assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

17.2 A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

17.3 A **CONTRATADA** tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da **PRODEMGE**, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei nº 13.709/2018.

17.4 A **CONTRATADA** deve auxiliar a **PRODEMGE** a garantir o cumprimento das obrigações do controlador de dados de acordo com os dispositivos normativos contidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), fornecendo informações sobre os aspectos técnicos e medidas organizacionais já implementadas.

17.5 No caso de descumprimento pela **CONTRATADA** dos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados, fica a mesma obrigada a assumir a responsabilidade por qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, mediante processo administrativo com contraditório e ampla defesa.

17.6 A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODEMGE**, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber nos termos do Capítulo III da Lei nº 13.709/2018.

17.7 A **CONTRATADA** deverá notificar imediatamente a **PRODEMGE**, através dos e-mails atendimento@prodemge.gov.br e ctis@prodemge.gov.br, qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da **CONTRATADA** que implique violação de dados pessoais controlados pela **PRODEMGE**.

17.8 A **CONTRATADA** assume o compromisso de indicar formalmente a pessoa que assume o papel de encarregado de dados, nos termos do artigo 5º, VIII da Lei nº 13.709/2018. Situações de substituição do indicado também deverão ser comunicadas à **PRODEMGE**.

17.9 A **PRODEMGE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato.

17.10 O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODEMGE** para a **CONTRATADA**, nos termos do item **17.1.** Esta não poderá utilizar a informação e/ou os dados pessoais a que tenha acesso, para fins distintos aos associados à prestação de serviços, não podendo, nomeadamente, transmiti-los a terceiros.

17.11 Após o encerramento de vínculo contratual que envolva a execução de operações de tratamento de dados pessoais, a **CONTRATADA** terá a obrigação de excluir todos os dados pessoais tratados em nome da **PRODEMGE**, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), certificando que o fez. A **PRODEMGE**, a seu critério, pode requisitar cópia desses dados antes de sua efetiva exclusão. Este item não se aplica aos casos em que a legislação exija o armazenamento dos dados pessoais pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA
DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

18.2 Para efeito do disposto no item **18.1** desta cláusula, as correspondências mantidas entre as partes deverão ser protocoladas no Correio Central da **PRODEMGE**, situado à Rua da Bahia, n.º 2277, Bairro Lourdes, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30160-012.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA
DA RESCISÃO

19.1 A rescisão deste contrato se dará nos termos dos arts. 185 e 186 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE** e nas seguintes condições:

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

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

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

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

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

19.1.6 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.

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

19.1.8 Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil.

19.1.9 Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado.

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

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

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

19.2 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.

19.3 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 VIGÉSIMA
DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA
DA PUBLICAÇÃO

21.1 A **PRODEMGE** providenciará a publicação do extrato do contrato no Jornal “Minas Gerais”, em obediência ao disposto no art.159 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODEMGE,** para produzir a sua eficácia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA
DO FORO

22.1 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.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu (s) anexo (s), o presente instrumento é assinado eletronicamente pelas partes.

Belo Horizonte, considera-se a data em que o último representante legal das partes, neste instrumento, assinou.

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

Ladimir Lourenço dos Santos Freitas
Diretor Técnico

Roberto Tostes Reis
Diretor-Presidente

AUX CONTACT CENTER EIRELI

Carla de Carvalho Rocha Dalfovo

Documento assinado eletronicamente por **Ladimir Lourenco Dos Santos Freitas**, **Diretor**, em 08/11/2022, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **Roberto Tostes Reis**, **Diretor Presidente**, em 08/11/2022, às 18:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **CARLA DE CARVALHO ROCHA DALFOVO**, **Usuário Externo**, em 09/11/2022, às 14:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **55841221** e o código CRC **C4302645**.

Referência: Processo nº 5140.01.0004355/2022-55 SEI nº 55841221