|  |
| --- |
| CARTA CONTRATO Nº 07/2021 |

A Companhia de Saneamento Municipal - **CESAMA**, empresa pública municipal, situada nesta cidade na Av. Rio Branco, 1843 – 8° ao 11° andares – Centro (CNPJ n° 21.572.243/0001-74), neste ato representada pelo seu Diretor Presidente, Dr. Júlio César Teixeira, brasileiro, casado, engenheiro civil, celebra esta CARTA CONTRATO com a empresa MULTI 360 TECNOLOGIA LTDA (CNPJ nº 34.196.598/0001-58), estabelecida na Avenida Doutor Moraes Salles, nº884, Sala D, Centro, Campinas/SP, (CEP 13.010.001), neste ato representada pelo Sr. Fábio Henrique Marques, brasileiro, casado, empresário, CPF 299.730.148.39, pelo período de 12 meses, com fulcro no art. 29, inciso II da Lei n.º 13.303/2016, e art. 130, inciso II do RILC, a fim de atender as necessidades da CESAMA**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, fls.07/16**conforme justificativa de fls.04/05 e autorização de fl.72 constantes da **Dispensa nº 14/2021**, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente instrumento a Contratação de Solução Omnichanel de atendimento multicanais nas plataformas de Whatsapp, Facebook, Telegram e Site corporativo que permita um número único de whatsapp ser acessado em mais de um computador simultaneamente, **com fulcro no art. 29, inciso II da Lei n.º13.303/2016, e art. 130, inciso II, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos da CESAMA, e conforme termo de referência, o qual integra esse termo independente de transcrição por ser de conhecimento das partes, assim como a proposta comercial.**

* + 1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:
1. Solução Omnichanel – atendimento multicanais, para atendimentos ao cliente que tem por objetivo criar uma experiência unificada para todos os clientes, nas seguintes plataformas: Whatsapp, Facebook, Telegram e Site corporativo.
2. Solução Omnichanel que permita um número de whatsapp ser acessado simultaneamente por múltiplos atendentes.
3. Possibilitar que a mensagem de texto enviada pelo usuário seja direcionada para o contato na estrutura de menu da Cesama, podendo conter anexos, exigindo a escolha de uma das opções listadas.
4. Criar um atendimento para o departamento/setor informado no menu.
5. Direcionar o atendimento para pesquisa de satisfação ao final do atendimento

### CLÁUSULA SEGUNDA: VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. Os serviços contratados têm o preço global de **R$ 5.358,00 (cinco mil, trezentos e cinquenta e oito reais)**;

2.1.1 Após assinatura do contrato com a CESAMA, será gerado um boleto, no valor de **R$ 1.290,00 (um mil, duzentos e noventa reais)** para pagamento inicial da mensalidade que atende ao regime pré-pago, após a compensação do pagamento do referido boleto será gerado um boleto com o valor da taxa única de ativação com prazo de 7 (sete) dias para pagamento.

2.1.2. A CESAMA efetuará o pagamento dos boletos, referente às mensalidades, no valor de **R$ 339,00 (trezentos e trinta e nove reais),** em até 30 (trinta) dias após o pagamento da primeira mensalidade e assim sucessivamente, dentro do prazo contratual (12 meses), validados pelo gestor do contrato.

2.1.3 Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

2.1.4 O pagamento será efetuado de acordo com o cronograma físico financeiro, através de depósito em conta bancária ou via TED (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da Contratada.

2.1.5 As notas fiscais eletrônicas – NF-e – deverão ser enviadas para o e-mail **deco@cesama.com.br** com cópia para **nfe@cesama.com.br**.

2.1.6. Na Nota Fiscal deve ser informado o número do processo da CESAMA que originou a contratação.

2.1.7 O pagamento SOMENTE será efetuado:

a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura.

b) Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

2.2 Na Nota Fiscal / Fatura (em duas vias) deverão ser anexadas as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho.

2.3 Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

2.4 O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo.

2.5 A proponente tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.

2.6 Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido “pro rata” entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

2.7 A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.

2.8 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

2.8.1 A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido entregue.

2.8.2 A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 2.1.1 e 2.1.2, através de solicitação expressa do fornecedor, que será analisada pela Gerência Financeira e Contábil, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “pro rata”.

### CLÁUSULA TERCEIRA: DO CONTRATO E DOS PRAZOS

3.1. O prazo de vigência é de **12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Contrato**.

3.2. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

3.3. O Contrato obedecerá às disposições da Lei Federal n.º 13.303, de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições do Termo de Referência e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

3.4. A empresa Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, após recebimento da Ordem de Serviço e conforme Cronograma das campanhas a serem realizadas.

3.5. A empresa Contratada deverá ativar o sistema em até 07 (sete) dias após o pagamento da taxa de ativação dos serviços.

3.6. A CESAMA irá designar empregado para acompanhar a ativação do sistema (software), que assinará termo ratificando o recebimento provisório, podendo recusar o software caso estiver em desacordo com as exigências do Termo de Referência no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua ativação.

3.7. O software será desativado na hipótese de não corresponder às especificações do Termo de Referência, sem nenhum ônus para a CESAMA, podendo ser efetivada a rescisão unilateral do Contrato pela CESAMA.

3.8. A duração do contrato poderá ser prorrogada, a critério da CESAMA e preenchidos os requisitos, até o limite máximo de cinco anos, contados a partir da data de vigência.

**CLÁUSULA QUARTA: DAS PENALIDADES**

4.1. O atraso injustificado na prestação dos serviços sujeita a CONTRATADA ao pagamento de multa de mora de até 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) para cada dia de atraso, sobre o valor global do Contrato, observado o prazo máximo de 05 (cinco) dias;

4.2. A multa de que trata este Item não impedirá a rescisão unilateral do Contrato pela CESAMA e a aplicação de outras sanções;

4.3. Pela inexecução, total ou parcial do Contrato, a CESAMA poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, isoladas ou cumulativamente:

a) Advertência;

b) Multa meramente moratória, como previsto no item 4.1 ou multa-penalidade de até 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato, na impossibilidade do mesmo;

c) Suspensão temporária de participação em licitações e impedidos de contratar com a CESAMA, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a CESAMA;

4.3.1. A sanção estabelecida na alínea “d” do Item 4.3 é de competência exclusiva do Diretor presidente da CESAMA, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias a contar da abertura de vista;

4.4. A CONTRATADA poderá ter suspenso o direito de licitar com o Governo deste município e com seus órgãos descentralizados, pelos prazos de 03 (três) a 06 (seis) meses e por maiores prazos quando incorrer nos casos previstos no regulamento e normas locais.

4.5. A CONTRATADA poderá ser declarada inidônea quando, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, praticar falta grave, dolosa ou revestida de má-fé, a juízo da CESAMA.

4.6. As penalidades previstas no contrato poderão deixar de ser aplicadas, total ou parcialmente, a critério da CESAMA, se entender as justificativas apresentadas pela CONTRATADA relevantes.

4.7. As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos decorrentes do respectivo Contrato ou, em caso contrário, recolhidas no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da decisão administrativa que as tenham aplicado, ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

4.8. Quando o objeto for realizado e aceito até o vencimento do prazo estipulado para a execução dos serviços a suspensão do Contrato será automática e perdurará até que seja realizado o serviço, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei e no termo de referência sendo que as despesas serão efetuadas à expensas da CONTRATADA.

### CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

5.1. Da CESAMA:

5.1.1. Emitir o pedido através do Contrato.

5.1.2. Efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

5.1.3. Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da fornecedora pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.

5.1.4. Rejeitar todo e qualquer material ou serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações deste Termo.

5.1.5. Exigir o cumprimento de todos os itens deste Termo de Referência, segundo suas especificações e prazos.

5.1.6. Efetuar o pagamento dentro do prazo acordado, desde que cumprida as obrigações pela empresa Contratada, bem como, acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do presente Contrato a fim de que sejam executados rigorosamente em conformidade com o estabelecido neste instrumento.

5.1.7. A CESAMA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela empresa Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da empresa Contratada e de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.1.8. Notificar a empresa Contratada de qualquer irregularidade constatada, por escrito, para que seja sanada sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Termo de Referência.

5.1.9. Todas as requisições e notificações trocadas entre as partes devem ser feitas por escrito devidamente assinadas e protocoladas.

**5.2. Da Contratada:**

5.2.1. Observar a versão atualizada do software, conforme definido neste Termo.

5.2.2. Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito ao fornecimento do objeto.

5.2.3. Executar a ativação do software dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos fixados.

5.2.4. Comprovar durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação.

5.2.5. Atender às determinações da fiscalização da CESAMA e providenciar a imediata correção, quando este for solicitado.

5.2.6. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a CESAMA exonerada e isenta de qualquer vínculo empregatício, prestação de serviços e responsabilidades em relação aos funcionários e prestadores de serviços contratados pela empresa Contratada.

5.2.7. A empresa Contratada não poderá transferir, subcontratar ou ceder total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato em epígrafe ou de sua execução.

5.2.8. Responder por indenizações, perdas e danos, de toda a ordem, lucros cessantes, que forem ocasionados à CESAMA ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais, a que estiver sujeita.

5.2.9. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.

5.2.10. Responsabilizar-se pela qualidade do software, e em caso de apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem às especificações constantes deste Termo, o contrato será imediatamente rescindido, sem ônus para a Cesama.

**CLÁUSULA SEXTA: DAS ALTERAÇÕES**

6.1. A presente Carta Contrato poderá ser alterada, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas.

**CLÁUSULA SÉTIMA: EXTINÇÃO DO CONTRATO**

7.1. A presente Carta Contrato poderá ser extinta de acordo com as hipóteses previstas na legislação e artigos 183 a 185 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA, convencionando-se, ainda, que é cabível a sua resolução:

I. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;

II. na ausência de liberação, por parte da CESAMA, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;

III. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do CESAMA, por prazo superior a 90 (noventa) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;

IV. quando for decretada a falência do CONTRATADO;

V. caso o CONTRATADO perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;

VI. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;

VII. caso o CONTRATADO seja declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pelo Município de Juiz de Fora/MG;

VIII. em função da suspensão do direito de o CONTRATADO licitar ou contratar com o CESAMA;

IX. na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pelo CONTRATADO no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;

X. em razão da dissolução do CONTRATADO;

XI. quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato; e

XII. em decorrência de atraso, lentidão ou paralisação injustificáveis da execução do objeto do Contrato, que caracterize a impossibilidade de sua conclusão no prazo pactuado.

**Parágrafo Primeiro:** Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

**Parágrafo Segundo:** Os casos de extinção contratual convencionados no caput desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato, e de oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

## CLÁUSULA OITAVA: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

8.1. Aplica-se à execução deste contrato a Lei Federal 13.303 de 30 de junho de 2016, e alterações posteriores, inclusive aos casos omissos, bem como a Lei nº 12.846 – Anticorrupção, a Política Anticorrupção, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, o Código de Ética da CESAMA, e a legislação municipal civil e ambiental aplicáveis ao objeto do contrato.

8.2. O CONTRATADO e a CESAMA comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

## CLÁUSULA NONA: CONFORMIDADE

9.1 A CONTRATADA declara, sob as penas da lei, não haver, até a presente data, qualquer impedimento à presente contratação ou mesmo à execução de alguma clausula ou condição do instrumento ora pactuado.

9.2 A CONTRATADA declara por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores estar em plena conformidade com as leis e regulamentos de anticorrupção, incluindo, mas não se limitando, à legislação nacional específica, às Convenções e Pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, tais como OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions (Convenção da OCDE sobre combate da corrupção de funcionários públicos estrangeiros ou transações comerciais internacionais), Convenção Interamericana contra a Corrupção (Convenção da OEA), e a UN Convention Against Corruption (Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção).

9.3 A CONTRATADA endossa todas as leis, normas, regulamentos e políticas relacionados ao combate a corrupção obrigando-se a abster-se de qualquer atividade ou ato que constitua violação às referidas disposições bem como das quais a CONTRATANTE seja signatária.

9.4 A CONTRATADA por si, por seus administradores, diretores, empregados, terceiros contratados e agentes, bem como por sócio que venha a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais durante toda a vigência deste instrumento de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

9.5 A CONTRATADA por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores não devem, direta ou indiretamente, dar, oferecer, pagar, promoter pagar, autorizar o pagamento de qualquer importância em dinheiro, ou mesmo qualquer coisa de valor, benefício, doação, vantagem a qualquer autoridade, consultor, representante, parceiro, ou quaisquer terceiros com a finalidade de influenciar quaisquer atos ou decisões do agente de governo ou para assegurar qualquer vantagem indevida.

9.6 A CONTRATADA declara que não pratica e se obriga a não praticar quaisquer atos que violem a lei anticorrupção.

9.7 A CONTRATADA concorda em fornecer prontamente, sempre que solicitada, evidencia de que está atuando diligentemente na prevenção de práticas que possam violar as leis anticorrupção.

9.8 A CONTRATADA obriga-se a manter seus livros, registros, contas e documentos contábeis organizados e precisos, assegurando-se de que nenhuma transação seja mantida fora de seus livros e que todas as transações sejam devidamente registradas e documentadas desde o início.

9.9 A CONTRATADA concorda que o CONTRATANTE terá o direito de, sempre que julgar necessário, com auxilio de auditores, auditar todos os livros, registros, contas e documentações de suporte para verificar o cumprimento de quaisquer leis anticorrupção aplicáveis, sendo que a CONTRATADA se compromete a cooperar totalmente com qualquer auditoria ou solicitação de documentos.

9.10 Independentemente de quaisquer investigações ou processos terem sido iniciados pelas autoridades, caso surjam denuncias ou indícios razoavelmente fortes de que os contratados violaram a lei anticorrupção a CONTRATANTE terá o direito de suspender ou rescindir o contrato, sem prejuízo da multa pela rescisão.

9.11 A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável.

9.12 Aplicam-se, ainda, os princípios e normas estabelecidos no Código de Conduta e Integridade da CESAMA, disponível para consulta no site da CESAMA, no endereço eletrônico [http://cesama.com.br/site/uploads/páginas\_arquivos/124/15573469006.pdf](http://cesama.com.br/site/uploads/p%C3%A1ginas_arquivos/124/15573469006.pdf) e as disposições da Lei Federal nº 12.846 de 01/08/2013.

### CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1. Fica eleito o Foro da comarca de Juiz de Fora / MG para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato, que de outra forma não sejam solucionadas, com expressa renúncia das partes a qualquer outro que tenham ou venham a ter, por mais privilegiado que seja.

Por estarem assim justos e contratados, lavrou-se esta Carta Contrato, que vai assinada pelas partes, na presença de duas testemunhas.

Juiz de Fora, ........ de ........................ de 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| Júlio César Teixeira Diretor Presidente da CESAMA |  Fábio Henrique MarquesMULTI 360 TECNOLOGIA LTDA |

Testemunhas: 1) 2)