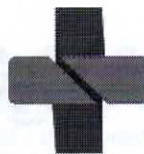


# ADAPS

Agência para o Desenvolvimento  
da Atenção Primária à Saúde



**PROCESSO Nº 063/2022/PRES/ADAPS**

**CONTRATO Nº 021/2022**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE CONTACT  
CENTER USANDO SOLUÇÃO  
OMINICHANNEL, QUE FAZEM  
ENTRE SI A AGÊNCIA PARA O  
DESENVOLVIMENTO DA  
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE -  
ADAPS E A ITS CUSTOMER  
SERVICE LTDA**

**I - AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - ADAPS**, serviço social autônomo, com natureza jurídica privada, sem fins lucrativos, que tem por finalidade executar políticas de desenvolvimento da atenção primária à saúde, em âmbito nacional instituída nos termos da Lei nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019 e do Decreto nº 10.283, de 20 de março de 2020, com sede no SBS Quadra2, bloco J, Lote 10, 7º andar, Edifício Carlton Tower, Asa Sul – Brasília-DF, CEP 70070-120, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo seu Diretor Presidente, o Senhor ALEXANDRE POZZA URNAU SILVA, portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela SSP/DF e inscrito no Cadastro da Pessoa Física – CPF/MF sob o nº [REDACTED] nomeado por meio da Portaria nº 1.958, de 17 de agosto de 2021, publicada no Diário Oficial da União nº 157, de 19 de agosto de 2021, seção 2, página 38, conforme as atribuições delegadas pela Resolução nº 1, de 15 de outubro de 2021, publicada no Diário Oficial da União nº 196, de 18 de outubro de 2021, seção 1, página 112, doravante designada ADAPS ou CONTRATANTE:

**II. ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, com sede na Rua Mansur Elias, Centro de Santo Amaro da Imperatriz, nº 50, CEP: 88.140-000, neste ato representado por seu representante legal, Jackson Dalfovo, portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela SSP-SC e inscrito no Cadastro da Pessoa Física – CPF/MF sob o nº [REDACTED] doravante designada como CONTRATADA, e

RESOLVEM, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente Contrato, tendo em vista a licitação promovida pela ADAPS, na modalidade **Pregão Eletrônico** nº 005/2022, Processo nº 063/2022, com a adjudicação do objeto à

CONTRATADA, fazendo-o em conformidade com o Regulamento de Licitações e de Contratos da ADAPS, observadas as cláusulas e condições seguintes:

## **1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

O objeto do presente instrumento compreende a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional.

**Parágrafo Primeiro** – Esta contratação compreende os serviços de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Message Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

**Parágrafo Segundo** – O Termo de Referência, a proposta comercial da CONTRATADA e os demais documentos e anexos vinculados ao Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2022 fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, cujo teor as partes se obrigam e declaram ter pleno conhecimento.

**Parágrafo Terceiro** – Em caso de dúvidas e/ou contradição entre o Contrato e a Proposta, o disposto no Contrato deverá prevalecer.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

A vigência deste Contrato será de 6 (seis) meses, contados da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual(is) período(s), por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL**

A fundamentação normativa para essa contratação consta da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do regulamento das licitações, compras e contratações da Agência de Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS, cuja conceituação da modalidade pretendida se amolda ao art. 6º, inciso V, tendo em vista tratar-se de serviços comuns, constando dos arts. 36 a 42 os procedimentos a serem observados, conforme modalidade presencial ou eletrônica.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO**

O valor Global objeto do presente Contrato é de R\$ 539.900,00 (quinhentos e trinta e nova mil e novecentos reais), que deverá ser executado conforme discriminado nos itens 4 e 6 do Termo de Referência.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**Parágrafo Primeiro** - O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

**Parágrafo Segundo** - A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço.

**Parágrafo Terceiro** - Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

**Parágrafo Quarto** - A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

**Parágrafo Quinto** - Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância de execução técnica que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à empresa pelo responsável pelo recebimento e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras; nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a ADAPS.

**Parágrafo Sexto** – No caso de eventuais multas aplicadas em decorrência de inadimplência contratual, o valor correspondente poderá ser deduzido do montante a pagar e/ou da garantia contratual.

**Parágrafo Sétimo** – Constatando-se, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**Parágrafo Oitavo** – Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**Parágrafo Nono** – Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**Parágrafo Décimo** – A ADAPS efetuará a retenção, em relação aos valores a serem pagos à CONTRATADA, dos tributos e encargos previstos na legislação tributária nacional, independentemente de notificação prévia, salvo as exceções previstas em lei.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DE PREÇO**

**Parágrafo Primeiro** - Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.

**Parágrafo Segundo** - Após o intervalo de 01 (um) ano, por ocasião de eventual prorrogação deste contrato, e mediante acordo entre as partes, o valor da prorrogação poderá ser reajustado, em relação ao valor correspondente e exarado nesse contrato ou termo aditivo, até o limite do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**Parágrafo Terceiro** - Para a primeira aplicação do índice de reajuste, considerar-se-á como marco inicial para a contagem do prazo de 12 (doze) meses, a data da proposta que subsidiou o valor do contrato. Para as demais aplicações, a data de referência será a data do último reajuste.

**Parágrafo Quarto** - Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

**Parágrafo Quinto** - O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

A forma de execução e os critérios de aceitação do objeto, os serviços de atendimento, condições, especificações técnicas e exigências deverão seguir conforme descrito no Termo de Referência cuja cópia é parte integrante deste instrumento.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

Para segurança da ADAPS quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá prestar garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 15 (quinze) dias após a sua assinatura, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- I. caução em dinheiro;
- II. fiança bancária; ou
- III. seguro-garantia

**Parágrafo Primeiro** – Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

- a) a carta de fiança bancária deverá conter expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento; ser irrevogável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia;
- b) a caução em dinheiro deverá ser depositada no Banco do Brasil 001, Agência [REDACTED] CNPJ: 37.318.510/0001-11; e
- c) a Apólice de seguro-garantia deve garantir o pagamento de quaisquer das multas contratuais previstas.

**Parágrafo Segundo** – Quaisquer valores ou descontos compulsórios devidos pela CONTRATADA à ADAPS em casos de prejuízos gerados ou aplicação de penalidades poderão ser descontados da garantia contratual, inclusive no caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a quem deverá ser restituído o saldo remanescente da garantia, se houver, além de sujeitar-se as outras penalidades previstas na lei e/ou nas normas da ADAPS.

**Parágrafo Terceiro** – A garantia prestada deverá vigorar por mais 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, devendo ser integralizada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento de notificação, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver redimensionamento do Contrato ou repactuação de preços, de modo que corresponda à porcentagem prevista na CLÁUSULA QUARTA.

**Parágrafo Quarto** – A garantia prestada pela CONTRATADA será restituída automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à ADAPS ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a ADAPS responda solidariamente ou subsidiariamente com a CONTRATADA, sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pela CONTRATADA e não liquidados.

**Parágrafo Quinto** – Em caso de eventual prorrogação da vigência contratual, o valor da garantia deverá ser atualizado, conforme o valor correspondente à prorrogação, mantendo-se as condições estabelecidas no caput desta Cláusula.

## **9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

Ficam ajustadas as seguintes obrigações das partes, além das demais obrigações previstas no edital e anexos do Pregão nº 05/2022:

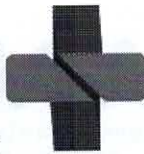
### **9.1. Da CONTRATANTE:**

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

- b) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- I. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - II. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA; e
  - III. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria ADAPS, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- c) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- d) Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;
- e) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;
- f) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

**9.2. Da CONTRATADA:**

- a) Observar o disposto no Código de Ética e de conduta da ADAPS, com a finalidade de assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas;
- b) Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia – Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;
- c) Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;
- d) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- e) Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências do Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- f) Cumprir, rigorosamente, as condições do Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;



- g) Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- h) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da ADAPS;
- i) Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trintado do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- j) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- k) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- l) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- m) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- n) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
- o) Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos encargos tributários, trabalhistas e fiscais.
- p) A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal: até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato; comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
- q) Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- r) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS;
- s) Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contado a partir da data de início da operação;
- t) Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central;
- u) Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas;
- v) Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- w) Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação e ficar eficiente;

- x) Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- y) Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE;
- z) Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- aa) Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- bb) A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição das ferramentas tecnológicas, a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços;
- cc) Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas no Termo de Referência.

PARÁGRAFO ÚNICO - Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados;

Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta;

Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento;

Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos no Termo de Referência;

Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE; e

Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E**



## FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Os atos e procedimentos voltados ao acompanhamento e fiscalização da execução do contrato de prestação dos serviços, serão realizados pela unidade específica da Adaps.

**Parágrafo Primeiro** – O fiscal deste contrato será responsável por:

- a) Conhecer todos os termos do Termo de Referência, em especial o objeto do contrato;
- b) Registrar as ocorrências, em registro próprio, relacionadas com a execução do Contrato, bem como determinar medidas necessárias ao fiel cumprimento do objeto do Contrato como a regularização das faltas, defeitos ou incorreções observadas;
- c) Informar formalmente à CONTRATADA, sempre que houver irregularidades para que haja sua correção;
- d) Manter-se atualizado sobre todas as alterações dos contratos sob sua gerência, inclusive dos termos aditivos;
- e) Realizar todas as tarefas relacionadas ao controle de prazos, acompanhamento de pagamento, verificação do cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias e fundiárias (se for o caso), gestão de documentos, documentação relativa ao reajuste de preços, formalização de apostilamentos e termos aditivos, e acompanhamento de garantias e glosas (se for o caso); e
- f) Realizar a aferição financeira, que deverá confrontar os preços e as quantidades constantes da Nota Fiscal com aqueles fixados no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas estabelecidas, que devem ocorrer sempre antes de atestar o documento Fiscal.

**Parágrafo Segundo** – A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.

**Parágrafo Terceiro** – A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**Parágrafo Quarto** – O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

**Parágrafo Quinto** – O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Contrato.

**Parágrafo Sexto** – A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

**Parágrafo Sétima** – Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

**Parágrafo Oitava** – O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

**Parágrafo Nona** – Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

**Parágrafo Décima** – A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

**Parágrafo Décima Primeira** – Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Contrato e/ou Termo de Referência.

**Parágrafo Décima Segunda** – o Fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**Parágrafo Décima Terceira** – A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os recursos necessários de que trata este contrato, correrão à conta do Orçamento da ADAPS, conforme programação e destinação pela Unidade de Orçamento.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

**Parágrafo Primeiro** – As condições estipuladas neste contrato, e seus anexos e documentos complementares, poderão ser alterados por intermédio de Termo Aditivo, mediante proposição de qualquer uma das Partes consensuada entre elas.

**Parágrafo Segundo** – A proposta de alteração, devidamente justificada, deverá ser apresentada por escrito, dentro da vigência do instrumento.

**Parágrafo Terceiro** – É vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES**

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste Contrato, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados implicarão na aplicação das seguintes penalidades:

- I. Advertência;
- II. Multa correspondente até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- III. Multa correspondente até 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, quando caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- IV. Suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a ADAPS pelo prazo de até dois anos.

**Parágrafo Primeiro** – O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará à ADAPS o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato, inclusive a suspensão de participar de seleção de fornecedores com a ADAPS pelo prazo de até dois anos.

**Parágrafo Segundo** – As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**Parágrafo Terceiro** – As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Parágrafo Quarto** – Para aplicação das penalidades previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

**Parágrafo Quinto** – Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da CONTRATADA, a ADAPS poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**Parágrafo Sexto** – A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à ADAPS, observado o princípio da proporcionalidade.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO**

O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, em especial por:

- a) O não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas, especificações ou prazos.
- b) Subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da CONTRATANTE.
- c) Declaração de falência e recuperação judicial da CONTRATADA, assim como a instauração de insolvência civil ou dissolução da sociedade.
- d) Quebra do sigilo profissional.
- e) Utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas.
- f) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da CONTRATANTE.
- g) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

**Parágrafo Primeiro** – Com exceção do item “g”, as demais hipóteses deverão ser precedidas de notificação, na forma definida na Cláusula DAS PENALIDADES.

**Parágrafo Segundo** – O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela ADAPS, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já demandado e ainda não remunerado, bem como eventual indenização em favor da CONTRATADA caso tenha realizado investimentos consideráveis não amortizados pelo prazo de vigência do CONTRATO, incluídas as prorrogações.

**Parágrafo Terceiro** – A indenização prevista no Parágrafo Segundo desta Cláusula, bem como seu valor, que depende do reconhecimento do desequilíbrio econômico e financeiro do CONTRATO, deve ser efetivamente comprovada mediante prova documental pela CONTRATADA, devidamente acatada pelo Gestor.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO SIGILO**

Durante e após a vigência deste Contrato, a CONTRATADA se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (“Prepostos”) que tiverem acesso a informações confidenciais da ADAPS, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, ademais, o seguinte:

A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da ADAPS e dados pessoais que venha a tomar conhecimento;

Todas as informações e dados trafegados entre a ADAPS e a A CONTRATADA são confidenciais devendo a CONTRATADA assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade e garantir o cumprimento do Termo, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da ADAPS;

A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018;

Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da ADAPS, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da ADAPS, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da CONTRATANTE.

#### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

A maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, estão previstas no Acordo de Nível de Serviço – item 7 do Termo de Referência - Anexo I – do Edital.

#### **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS – TERMOS DE USO**

As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

**Parágrafo Primeiro** - Fica a ADAPS autorizada a coletar e tratar os dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, que este termo subscreve, para o fim exclusivo de viabilizar a execução deste CONTRATO, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

- a. fica autorizada a coleta e o tratamento dos seguintes dados pessoais dos representantes da CONTRATADA: nome completo e cópias e números de identidade e CPF;
- b. a coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar a execução das obrigações contratuais, inclusive para que a ADAPS identifique e entre em contato com os representantes da CONTRATADA por meio de mailing, mensagem eletrônica ou contato telefônico;
- c. a ADAPS não divulgará os dados pessoais coletados.

**Parágrafo Segundo** - A ADAPS poderá manter e tratar os dados pessoais durante todo o período em que forem necessários ao atingimento das finalidades acima destacadas.

**Parágrafo Terceiro** - A ADAPS se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

**Parágrafo Quarto** - Os representantes da CONTRATADA, na qualidade de titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

**Parágrafo Quinto** - Os representantes da CONTRATADA poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir a continuidade da relação contratual.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA se compromete a informar previamente à CONTRATANTE acerca da eventual necessidade de tratamento de dados pessoais para cumprimento do objeto contratado, hipótese em que a CONTRATADA ficará responsável por elaborar os documentos necessários ao tratamento adequado dos dados pessoais, bem como aplicar as soluções de segurança necessárias, resguardando a CONTRATANTE o direito de solicitar modificações ou aprimoramentos nos referidos documentos, observado o seguinte:

- a. ao informar a necessidade de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE o rol completo dos dados a serem tratados e sua classificação, as formas de tratamento de dados pessoais que serão realizadas e as medidas técnicas de proteção adotadas;
- b. a CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais necessários à execução do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO**

Este Contrato não constituirá vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre os empregados ou outros colaboradores da CONTRATADA, sendo essa a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual, se for o caso.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR**

Tal como prescrito na lei, a ADAPS e a CONTRATADA não serão responsabilizadas por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONFORMIDADE COM AS LEIS ANTICORRUPÇÃO**

As partes deste contrato deverão adotar todas as medidas necessárias, observados os princípios de civilidade e legalidade, e de acordo com as boas práticas empresariais para cumprir e assegurar que (i) seus conselheiros, diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome, inclusive prepostos e subcontratados, quando houver (todos doravante referidos como “Partes Relacionadas” e, cada uma delas, como “uma Parte Relacionada”) obedecerão a todas as leis aplicáveis, incluindo àquelas relativas ao combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro, bem como àquelas relativas a sanções econômicas, vigentes nas jurisdições em que os Partes deste Contrato estão constituídas e na jurisdição em que o Contrato será cumprido (se diferentes), para impedir qualquer atividade fraudulenta por si ou por uma Parte Relacionada com relação ao cumprimento deste Contrato.

**Parágrafo Único:** A CONTRATADA e a CONTRATANTE, deverão, mutuamente, notificar sobre eventual suspeita de qualquer fraude que tenha ocorrido, esteja ocorrendo, ou provavelmente ocorrerá, para que sejam tomadas as medidas necessárias para apurá-las.

- I. As partes não poderão, em hipótese alguma, dar ou oferecer nenhum tipo de presente, viagens, vantagens a qualquer empregado, servidor, preposto, especialmente àqueles responsáveis pela fiscalização do presente Contrato. Serão admitidos apenas, em épocas específicas, a entrega de brindes, tais como canetas, agendas, folhinhas, cadernos.
- II. As partes e seus empregados/prepostos, quando agirem em nome ou defendendo interesses deste Contrato perante órgãos, autoridades ou agentes públicos, não poderão dar, receber ou oferecer quaisquer presentes, vantagens ou favores a agentes públicos, sobretudo no intuito de obter qualquer tipo de favorecimento.
- III. As Partes, quando agirem em nome ou defendendo seus interesses, não poderão fornecer informações sigilosas a terceiros ou a agentes públicos, mesmo que isso venha a facilitar, de alguma forma, o cumprimento deste Contrato.
- IV. As partes, ao tomar conhecimento de que algum de seus prepostos ou empregados descumpriram as premissas e obrigações acima pactuadas, denunciaram o fato, de forma que, juntas, elaborem e executem um plano de ação para (I) afastar o empregado ou preposto imediatamente; (II) evitar que tais atos se repitam e (III) garantir que o Contrato tenha condições de continuar vigente.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão dirimidos à luz do Regulamento de Licitações e de Contratos da ADAPS e, supletivamente, da teoria geral dos contratos e do Código Civil.


## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

As partes elegem o foro do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo:

Brasília-DF, de setembro de 2022.

Pela Contratante:

 Documento assinado digitalmente  
ALEXANDRE POZZA URNAU SILVA  
Data: 05/09/2022 17:45:50-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

\_\_\_\_\_  
ALEXANDRE POZZA URNAU SILVA  
DIRETOR PRESIDENTE

Pela Contratada:

JACKSON  
DALFOVO  Assinado de forma digital por JACKSON  
DALFOVO   
Dados: 2022.09.05 11:36:31 -03'00'

\_\_\_\_\_  
JACKSON DALFOVO  
Representante Legal

*Israel Silva de Moraes*

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA 1



*Julia Cruz Bruno*

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA 2

CPF 