

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 02/2024**

**PROCESSO N° 071/2023/PRES/ADAPS**

**CONTRATO N° 011/2024**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - AGSUS E A ITS CUSTOMER SERVICE.**

Pelo presente instrumento particular, as partes abaixo nomeadas e qualificadas:

**I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS**, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, que tem por finalidade de promover, em âmbito nacional, a execução de políticas de desenvolvimento da atenção à saúde indígena, nos diferentes níveis, e da atenção primária, em âmbito nacional, com sede no SHN Quadra 1, Bloco E, conjunto A, salas nº 201 e 202, localizadas no 2º andar, CEP: 70.701-050, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela SSP/PB e inscrito no Cadastro da Pessoa Física – CPF sob o [REDACTED] designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada como **CONTRATANTE**.

**II. ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, com sede na Rua Mansur Elias, nº 50, Centro - Santo Amaro da Imperatriz, Santa Catarina - SC, CEP: 88.140-000, neste ato representado por seu

representante legal, JACKSON DALFOVO, portador(a) da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela SSP/SC e inscrito(a) no Cadastro da Pessoa Física – CPF sob [REDACTED] doravante designada como CONTRATADA.

RESOLVEM, de comum acordo, e na melhor forma de direito, celebrar o presente contrato, tendo em vista a licitação promovida pela AgSUS, na modalidade Pregão Eletrônico nº 02/2024, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL por lote único, no modo de disputa ABERTO, com a adjudicação do objeto à CONTRATADA, fazendo-o em conformidade com o inciso V, do Art. 6 da Resolução nº 3, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Regulamento de Licitações, Compras e Contratações da Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, receptivo e ativo, realizado por agentes virtuais e humanos, fornecendo ainda uma plataforma, com infraestrutura, que integra atendimento de multimeios (Omnichannel) e módulo de gestão de atendimento, de acordo com os requisitos e diretrizes estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

**Parágrafo único** – O Termo de Referência, a Proposta Comercial da CONTRATADA e os demais documentos e anexos vinculados ao Edital do Pregão Eletrônico em comento, fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, cujo teor as partes se obrigam e declaram ter pleno conhecimento.

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

2.1. A vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado, a depender da verificação da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, demonstrando-se a vantajosidade da manutenção do contrato para a Agência.

**Parágrafo primeiro** – A vigência poderá ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, desde que comprovada a vantajosidade dos valores apresentados, por interesse das partes, por meio de Termo Aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme § 1º, Art. 51, do

Regulamento de Licitações, Compras e Contratações da Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS, atentando em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório de fiscalização que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a AgSUS mantém interesse na continuidade do(s) serviço(s);
- d) Seja comprovado que o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a AgSUS;
- e) Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;
- f) Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR**

3.1. O valor global do presente contrato é de **R\$ 760.000,00 (setecentos e sessenta mil reais)**, sendo o valor mensal é de **R\$ 63.333,33** (sessenta e três mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).

**Parágrafo único** – Já estão incluídos nos valores descritos no caput desta cláusula todos os custos, diretos e indiretos, envolvidos na execução dos serviços, tais como mão-de-obra, fiscalização, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciárias, salários, despesas operacionais e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.1. Os pagamentos serão realizados por meio de depósito/transferência em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias, após a aceitação do recibo/nota fiscal/fatura/boleto devidamente atestada pelo(a) fiscal deste contrato, devendo conter o detalhamento dos serviços executados.

4.2. O pagamento pelos serviços está sujeito à validação do fiscal do contrato da AgSUS. A Nota Fiscal ou Fatura correspondente deve conter de maneira clara e completa os elementos essenciais do documento, incluindo:

- a) prazo de validade;
- b) a data de emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) o eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

4.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

4.4. 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.

4.5. Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias correrão por conta da CONTRATADA.

4.6. As notas fiscais deverão ser encaminhadas por e-mail à CONTRATANTE, após emissão de relatório de faturamento e confirmação da fiscalização, referente a competência do mês anterior, partindo do seguinte endereço eletrônico da CONTRATADA: [faturamento@itscs.com.br](mailto:faturamento@itscs.com.br), mediante confirmação de recebimento.

4.7. Havendo erro no recibo/nota fiscal/fatura/boleto ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o documento será devolvido à CONTRATADA e o pagamento ficará suspenso, enquanto pendente de saneamento, reiniciando-se o prazo, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

4.8. Não poderão ser cobradas taxas, valores ou custos extraordinários da AgSUS ou de seus beneficiários, a qualquer título ou sob qualquer alegação.

4.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

4.10. 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.

4.11. 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 que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

4.12. 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.

4.13. 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.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DA ORIGEM DOS RECURSOS**

5.1. Os recursos necessários de que trata este instrumento, possuem disponibilidade/adequação orçamentária, e correrão à conta do Orçamento da AgSUS, conforme programação e destinação pela Unidade de Orçamento, classificada como “Despesa com Serviços e Contact Center”.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

6.1. 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 constar 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 (quarenta e oito) horas para cumprimento; ser irretratável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia;

b) a caução em dinheiro deverá ser depositada no Banco do Brasil 001, Agência



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 AgSUS 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 às outras penalidades previstas na lei e/ou nas normas da AgSUS.

**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 no *caput* desta Cláusula.

**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 AgSUS ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a AgSUS 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 mesmas condições estabelecidas no *caput* desta Cláusula.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE**

7.1. 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.

7.2. Na ausência do índice IPCA e não havendo previsão legal quanto ao seu substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

7.3. Os reajustes serão precedidos de solicitação formal pela CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica/memória de cálculo, conforme o índice pactuado neste contrato.

7.4. Quando da solicitação, para fazer jus deste reajuste, somente poderá ser concedido mediante autorização por parte da CONTRATANTE, formalizado por meio de Termo Aditivo ou Apostilamento.

7.5. Os reajustes a que o(a) CONTRATADO(A) não solicitarem durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO E GESTÃO CONTRATUAIS**

8.1. A forma de execução e os critérios de aceitação do objeto, exigências, requisitos, atribuições, prazos, observações e outros deverão seguir conforme descrito no Termo de Referência, anexo do Edital, cuja cópia é parte integrante deste instrumento.

## **9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

9.1. A CONTRATANTE obriga-se a:

- 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 os atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
  1. 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.

2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
  3. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria Agência, 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) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços;
  - e) Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;
  - f) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;
  - g) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades, quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do objeto contratado.
  - i) Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
  - j) Fornecer cartão de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA;
  - k) Solicitar à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários, observando o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer cumprir o disposto:

- a) Observar o disposto no Código de Ética e de Conduta da Agência, 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 infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos qualificados, atendimento eletrônico e humano, 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, zelando pela excelência na prestação dos serviços;
- d) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem 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 avançados 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, com discriminação personalizada e individualizada dos usuários, consolidando todos os atendimentos realizados por usuário e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- h) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da Agência;
- i) Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal, os seguintes documentos:
  - 1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
  - 2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
  - 3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio, ou sede do contratado;
  - 4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
  - 5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e

6. Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos tributos, trabalhistas e fiscais.
- j) Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
  - k) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Regulamento das Licitações, Compras e Contratações da Agência;
  - l) Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;
  - m) 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.
  - n) Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços conforme especificados no Termo de Referência, 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.
  - o) Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saudá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
  - p) Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
  - q) 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;
  - r) Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas como de responsabilidade do CONTRATANTE.

- s) Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- t) Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- u) 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.
- v) Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- w) Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.
- x) A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- y) Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.
- z) Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.
- aa) Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).
- bb) Manter durante a vigência contratual as soluções, atendimentos e requisitos detalhados no Termo de Referência.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**

11.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato ou do instrumento congênere, da responsabilidade civil e penal cabíveis ao instrumento, nos casos de inexecução total ou parcial, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste instrumento, assim

como o descumprimento dos prazos e condições estipuladas, a AgSUS poderá aplicar as seguintes penalidades, assegurada ao interessado a apresentação de defesa prévia:

- I. Advertência formal;
- 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 ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- IV. Suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a AgSUS pelo prazo de até 2 (dois) anos.

**Parágrafo primeiro** – As sanções previstas nos incisos acima poderão ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, conforme art. 47 do Manual do Regulamento das Licitações, Compras e Contratações da AgSUS (Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021)

**Parágrafo segundo** – O(s) produto(s) recebido(s) e o(s) serviço(s) prestado(s) não aprovado(s) pela AgSUS será(ão) considerado(s) como não fornecido(s), para efeito de cálculo de multa.

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

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

**Parágrafo quinto** – 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 AgSUS, observado o princípio da proporcionalidade.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO**

12.1. O inadimplemento total ou parcial injustificado, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação dos serviços, ensejará a CONTRATANTE o direito à rescisão do contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no Regulamento das Licitações, Compras e Contratações da ADAPS, em especial por:

- a) o não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações e 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) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas pela CONTRATANTE;
- h) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

12.2. Com exceção da alínea “h” supra, as demais hipóteses deverão ser precedidas de notificação à CONTRATANTE que poderá apresentar defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação; não havendo manifestação tempestiva ou não sendo acatadas pela CONTRATANTE as justificativas apresentadas, poderá ser rescindido o contrato, de pleno direito.

12.3. O contrato poderá ser rescindido por manifestação da vontade das partes, desde que mediante notificação prévia com antecedência de 90 (noventa) dias.

12.4. A extinção do contrato poderá ainda ser amigável, por acordo entre as partes, mediante distrato, dispensada, nesta hipótese, a necessidade de notificação prévia.

12.5. Nas hipóteses previstas no item 12.2 e no item 12.3, caberá o pagamento do valor correspondente aos serviços já executados e ainda não remunerados, até a data da efetiva extinção contratual.

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

13.1. 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.

13.2. A proposta de alteração, devidamente justificada, deverá ser apresentada por escrito, dentro da vigência do instrumento.

13.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila.

13.4. 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 – DO ACRÉSCIMO E/OU SUPRESSÃO DA QUANTIDADE CONTRATADA**

14.1. O presente contrato poderá ser alterado unilateralmente pela CONTRATANTE, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, de acordo com o Art. 64 da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, do Regulamento das Licitações, Compras e Contratações da ADAPS.

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

### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

15.1. As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e a Lei contra Lavagem de Dinheiro 9.613/1992, se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

15.2. As partes declaram que manterão até o final da vigência deste contrato conduta ética e máximo profissionalismo na execução do objeto do presente instrumento.

15.3. A CONTRATADA se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato:

- a) Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;
- b) Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;
- c) Não empregar, direta ou mediante contrato de serviços ou qualquer outro instrumento, práticas de trabalho análogo ao escravo ou mão de obra infantil, exceto na condição de menor aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho;
- d) Não utilizar práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;
- e) Obedecer e garantir que a prestação de serviços se dará de acordo com todas as normas internas da AgSUS;
- f) Zelar pelo bom nome comercial da AgSUS a abster-se ou omitir-se da prática de atos que possam prejudicar a reputação da AgSUS. Em caso de uso indevido do nome da AgSUS, ou de qualquer outro nome, marca, termo ou expressão vinculados direta ou indiretamente à AgSUS, responderá a CONTRATADA pelas perdas e danos daí decorrentes;
- g) Participar de todos e quaisquer treinamentos eventualmente oferecidos pela AgSUS que sejam relativos a qualquer aspecto que consta da lei anticorrupção ou políticas internas da AgSUS, bem como aqueles relativos ao Código de Ética e Conduta desta; e
- h) Proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como

dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

15.4. A CONTRATADA declara que não esteve envolvida com qualquer alegação de crime de lavagem de dinheiro, delito financeiro, financiamento de atividades ilícitas ou atos contra a Administração Pública, corrupção, fraude em licitações ou suborno.

15.5. A CONTRATADA concorda em notificar prontamente à AgSUS, caso tome conhecimento de que algum pagamento impróprio tenha sido realizado, direta ou indiretamente, por um de seus colaboradores ou terceiros por esta CONTRATADA.

15.6. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral motivada deste contrato, independentemente de qualquer notificação, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente e das demais penalidades previstas no presente instrumento.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS**

16.1. Durante a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, à CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da AgSUS, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no Objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

16.2. Define-se por “informações confidenciais” toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada, verbalmente ou por escrito, pela AgSUS, com o propósito exclusivo para qual foram divulgadas tais como informações técnicas, financeiras, comerciais, modelos, nomes de clientes de fato ou potenciais, propostas, projetos, relatórios, planejamento, fatos, métodos operacionais, diagramas e planilhas, dados, análises, escritos, compilações, comparações, projeções, estudos ou toda e qualquer informação tangível ou intangível de natureza sigilosa, preparada ou usada pela AgSUS, por seus sócios, associados, colaboradores, parceiros, prestadores de serviços ou empregados.

16.3. Na hipótese de a AgSUS tolerar eventual descumprimento da obrigação e/ou disposições legais, não aplicando a CONTRATADA qualquer sanção, isso não constituirá inovação ou renúncia de direitos, nem precedentes a serem futuramente invocados pela CONTRATADA, sendo considerada tal tolerância como mera liberalidade.

16.4. Caso seja infringido o disposto na presente cláusula, a AgSUS deverá comunicar previamente à CONTRATADA para prestar esclarecimentos, no prazo de 15 (quinze) dias. Caso seja apurada a culpa da CONTRATADA, este(s) responderá(ão) pelas perdas e danos que o evento der causa.

16.5. As obrigações previstas nesta cláusula, não serão aplicadas às informações que:

- a) Por ocasião de sua revelação sejam comprovadamente de domínio público;
- b) Venham a se tornar de conhecimento público, através dos meios de comunicação, sem a participação da CONTRATADA;
- c) Ao tempo de sua revelação, já sejam, comprovadamente, de conhecimento da CONTRATADA e não tenham sido obtidas da AgSUS, direta ou indiretamente; e
- d) Sejam obtidas legalmente de terceiros e sobre as quais nem a CONTRATADA, nem qualquer terceiro estejam obrigados a manter sigilo.

16.6. Fica estipulado que a CONTRATADA poderá revelar as informações sem o consentimento da AgSUS, quando forem solicitadas por força de mandado judicial, válida, somente até a extensão de tais ordens, contanto que a CONTRATADA tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito à AgSUS, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

16.7. As partes informarão aos seus funcionários, prestadores de serviços e consultores que necessitam ter acesso às informações e conhecimentos que envolvem o objeto do contrato, acerca das obrigações de sigilo assumidas, responsabilizar-se integralmente por eventuais infrações que estes possam cometer.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

17.1. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da CONTRATANTE, o que inclui os Dados de terceiros a ela vinculados a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, à CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente

da AgSUS, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no Objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

17.2. A CONTRATADA seguirá as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a CONTRATADA garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

17.3. A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

17.4. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

17.5. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

17.6. A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

17.7. A CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

17.8. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este contrato.

17.9. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 48h (quarenta e oito) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na CONTRATADA ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

17.10. Fica assegurado à CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA diante de eventuais danos causados por esta, em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção dos Dados.

17.11. As partes obrigam-se mutuamente a observar as leis, regulamentos e melhores práticas acerca da segurança, confidencialidade e proteção dos Dados Pessoais, em especial as disposições da Lei no 13.709/2018 – Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) para a proteção dos dados pessoais de pessoas físicas identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) e a preservação da privacidade dos respectivos titulares.

17.12. A CONTRATADA está autorizada pela CONTRATANTE a subcontratar parcialmente outras entidades para a prestação dos Serviços, desde que estritamente necessária ao devido cumprimento das finalidades previstas neste contrato (“Subcontratados”), desde que não gere custos adicionais para a CONTRATANTE.

17.13. Os Subcontratados estarão igualmente sujeitos ao devido cumprimento das finalidades previstas neste contrato. A CONTRATADA será a única responsável pela sua escolha e pela atuação desses no presente contrato, obrigando-se a garantir que os Subcontratados cumprirão o disposto na LGPD e devendo tal obrigação constar nos contratos escritos que a CONTRATADA celebre com os Subcontratados;

17.14. A CONTRATADA será responsável pelos prejuízos e danos eventualmente causados à terceiros ou à CONTRATANTE, por ela ou pelos seus Subcontratados, conforme previsão dos arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, , observados os limites previstos neste contrato.

17.15. A CONTRATANTE deverá emitir aceites individuais para que a CONTRATADA realize transferências internacionais de Dados Pessoais para a única e exclusiva intenção de cumprir com as finalidades previstas neste contrato, restando vedadas quaisquer transferências transfronteiriças que possuam finalidades distintas.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

18.1. Os atos e procedimentos voltados ao acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, deverão seguir conforme descrito no Termo de Referência, anexo do Edital e serão realizados pela área demandante da AgSUS e/ou por uma comissão de apoio denominada como fiscais setoriais.

**Parágrafo único** - 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.

#### **19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

19.1. Os critérios e condições deverão seguir conforme descrito no Termo de Referência, anexo do Edital, cuja cópia é parte integrante deste instrumento.

#### **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO**

20.1. Este contrato não constituirá vínculo trabalhista de qualquer natureza, inclusive empregatício, entre os empregados ou outros colaboradores da CONTRATADA com a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, comerciais, sociais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual.

#### **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO USO DAS MARCAS**

21.1. Fica desde já convencionado entre as partes que não poderão usar, autorizar o uso, sublicenciar ou de qualquer forma dispor das marcas como referência, sem o seu consentimento escrito; sendo que qualquer autorização recebida nesse sentido será entendida restritiva e exclusivamente para aquela finalidade determinada, no qual deverá estar expressa e anexada nos autos do processo.

21.2. O uso das marcas, mesmo que expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, deverão respeitar os padrões pré-estabelecidos e o respectivo layout deverá ser previamente aprovado.

21.3. Com o término deste instrumento, por qualquer hipótese, a CONTRATADA deverá imediatamente, independente de qualquer aviso ou notificação, se abster de utilizar as marcas ou quaisquer materiais licenciados que tenham sido autorizados em virtude deste instrumento.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS**

22.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas no Regulamento das Licitações, Compras e Contratações da Agência e supletivamente pelas normas do Código Civil, além das cláusulas e condições expressas nos respectivos atos convocatórios.

## **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO**

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

23.2. 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, com a ciência das testemunhas abaixo.

Brasília, 03 de maio de 2024.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

---

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO  
Diretor Presidente da AgSUS

---

JACKSON DALFOVO  
Representante Legal

---

TESTEMUNHA AGSUS  
Nome: Daniela Susã Pimenta

---

TESTEMUNHA DA CONTRATADA  
Nome: Julio Cesar Bueno

Este documento foi assinado eletronicamente.

Identificador do processo: b2320328-a4c4-46f4-a3c7-ea82fa74f319

Resumo do arquivo original: 7c3362f65029cb89dd44967e25709bb120ec81e03afbf656b9281fccc81f2d99

Data: 03/05/2024 16:20:10 Horário de Brasília (GMT-03:00)

Resumo (Página 1 de 1)

Assinaturas:

Nome: André Longo Araújo de Melo - Presidente da AgSUS

E-mail: andre.longo@agenciasus.org.br

Telefone: Não informado

Data: 03/05/2024 12:23:43 Horário de Brasília (GMT-03:00)

Nome: Testemunha da AgSUS

E-mail: daniela.susa@agenciasus.org.br

Telefone: Não informado

Data: 03/05/2024 14:34:40 Horário de Brasília (GMT-03:00)

Nome: Representante Legal - ITS

E-mail: jackson.dalfovo@itscs.com.br

Telefone: Não informado

Data: 03/05/2024 13:46:45 Horário de Brasília (GMT-03:00)

Nome: Testemunha ITS

E-mail: julio.bueno@itscs.com.br

Telefone: Não informado

Data: 03/05/2024 16:20:09 Horário de Brasília (GMT-03:00)