

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SESC-AR/DF Nº xxxx/2025**

Contrato de Prestação de Serviços para gerenciamento eletrônico de filas que entre si celebram o **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF** e a empresa **XXXXXXXXXX**.

**O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF**, sediado no Setor de Indústria e Abastecimento Trecho 2, Quadra 2, Lote 1.130, Brasília/DF, CEP 71.200-020, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.288.908/0001-30, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo Presidente do Conselho Regional, Sr. **XXXXXXXXXXXX**, brasileiro, estado civil, profissão, portador da Carteira de Identidade n.º xxxxxxxx, SSP/DF, inscrito no CPF sob o n.º xxxxxxxxx, residente e domiciliado em cidade/UF, de um lado, e do outro, a Empresa **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o n.º xxxxxxxxx, com Inscrição Estadual n.º xxxxxxxxx, estabelecida na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, cidade/UF, CEP xxxxxxxxx, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio, **XXXXXXXXXXXX**, nacionalidade, estado civil, profissão, portador da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXXX, SSP/UF, inscrito no CPF n.º xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, residente e domiciliado em cidade/UF, resolvem firmar o presente Instrumento, mediante as Cláusulas e condições a seguir pactuadas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada na implantação de solução completa de gerenciamento eletrônico de filas no modelo XaaS – Everything as a Service, compreendendo a prestação dos serviços de instalação, configuração e suporte da solução, bem como a disponibilização dos equipamentos necessários em regime de comodato, incluindo sistema de software, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e treinamento da equipe técnica e operacional, preferencialmente remoto, podendo ser presencial.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO**

Vinculam-se ao presente Contrato todas as regras e condições estabelecidas na Proposta Financeira da CONTRATADA, no processo de Pregão

Eletrônico SRP n.º 900XX/2025, no Termo de Referência, seus Anexos e adendos, caso haja, que passam a fazer parte integrante deste Instrumento.

**Parágrafo único.** A CONTRATADA não poderá alegar desconhecimento, no todo ou em parte, das regras estabelecidas no referido Instrumento Convocatório, sob pena de sofrer as sanções legais.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO**

O CONTRATANTE se obriga a pagar à CONTRATADA os seguintes valores pela prestação dos serviços:

| ITEM               | DESCRIÇÃO   | UND | QTD | VALOR TOTAL      |
|--------------------|---|-----|-----|------------------|
| 1                  | Serviço de implantação integral da solução de gerenciamento eletrônico de filas, abrangendo a execução em <b>25 (vinte e cinco) unidades/totens de atendimento</b> , contemplando:<br><br><b>Instalação, configuração e testes remotos</b> da solução em cada um dos 25 totens;<br><br><b>Treinamento remoto</b> para equipes técnicas e gerenciais, abordando gestão, operação e parametrização do sistema;<br><br><b>Acompanhamento inicial da operação</b> , garantindo a estabilidade de funcionamento em todas as unidades;<br><br><b>Configuração centralizada da solução</b> em ambiente corporativo;<br><br><b>Parametrização de relatórios e dashboards gerenciais</b> , com definição de indicadores de desempenho.   | SV  | 1   | R\$ 00,00        |
| 2                  | Serviço de <b>locação mensal, pelo período de 12 (doze) meses, de até 25 (vinte e cinco) totens de autoatendimento</b> destinados ao gerenciamento eletrônico de filas, contemplando:<br><br><b>Totem equipado</b> com monitor de 15" e impressora térmica (não fiscal);<br><br><b>Acessórios necessários</b> ao pleno funcionamento (cabos, suportes, fontes, conectores etc.);<br><br><b>TVs de no mínimo 49"</b> para exibição de senhas e chamadas, compatíveis com a solução contratada;<br><br><b>Licenciamento de sistema integrado</b> de gestão de atendimento, com suporte a múltiplas filas, usuários e painéis;<br><br><b>Treinamento remoto e/ou presencial</b> da equipe do Sesc-AR/DF para uso da solução, com foco na operação dos equipamentos e do sistema. | SV  | 1   | R\$ 00,00        |
| <b>VALOR TOTAL</b> |   |     |     | <b>R\$ 00,00</b> |

**Parágrafo único.** Nos valores acima, estão inclusos todos os custos diretos e indiretos inerentes à prestação do serviço, tais como: mão de obra, fretes, tributos, taxas, impostos, encargos sociais e trabalhistas incidentes, seguro e outras despesas necessárias ao cumprimento do objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

Os produtos serão entregues de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias, após a emissão e comprovação de recebimento da Ordem de Compras.

**Parágrafo primeiro.** A CONTRATADA deverá confirmar expressamente o recebimento da Ordem de Compra no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do envio da mensagem, sendo presumido, para todos os fins, o recebimento do pedido se não for confirmado no prazo assinalado.

**Parágrafo segundo.** É de responsabilidade da CONTRATADA manter seus dados atualizados durante a execução contratual, inclusive de endereço eletrônico informado na proposta financeira originária. Em caso de alteração de qualquer dado cadastral, a CONTRATADA deverá solicitá-la expressamente e por escrito ao Fiscal do Contrato.

**Parágrafo terceiro.** O fornecimento dos equipamentos deverá ser realizado na Sede do CONTRATANTE ou em uma de suas Unidades Operacionais, conforme especificado na respectiva Ordem de Compra ou em outro documento formal. Abaixo, seguem os endereços das Unidades:

| <b>Unidade</b>                  | <b>Endereço</b>   |
|---------------------------------|---|
| <b>Almoxarifado Central</b>     | QR 101, Conjunto 1, Lote 01, Samambaia, Brasília/DF, CEP 71.250 - 070                     |
| <b>Sede Administrativa</b>      | SIA Trecho 2, lote 1130, Guarã, Brasília/DF, CEP 71.290 - 020                             |
| <b>Unidade Asa Norte</b>        | SGAN, W4 Norte, 712/912, conjunto E, Brasília/DF, CEP 70.790 - 125                        |
| <b>Unidade Taguatinga Sul</b>   | Setor F Sul, Área Especial 03, Taguatinga DF, CEP 72.016 - 012                            |
| <b>Unidade Gama</b>             | Setor Leste Industrial, QI 1 Lotes 620, 640, 660 e 680 Gama/DF, CEP 72.016 - 012          |
| <b>Unidade Presidente Dutra</b> | Setor Comercial Sul, Quadra. 02, Edifício Presidente Dutra, Brasília/DF, CEP 70.317 - 900 |
| <b>Unidade 504 Sul</b>          | W3 Sul, Quadra 504/505, Bloco "A" Brasília/DF, CEP 70.331 - 515                           |
| <b>Unidade Guarã</b>            | QE 04, Área Especial, Guarã I – DF, CEP 71.010 - 633                                      |
| <b>Unidade 913 Sul</b>          | W4 Sul, Qd. 713/913, Lote F, Brasília/DF, CEP 70.390-130                                  |
| <b>Unidade Ceilândia</b>        | QNN 27, Área Especial - lote B, Ceilândia Norte, CEP 72.225-270                           |
| <b>Unidade Taguatinga Norte</b> | CNB 12, AE 2/3, Taguatinga Norte DF, CEP 72.115-125                                       |

**Parágrafo quarto.** As entregas poderão ocorrer em outro local, dentro do Distrito Federal, a ser indicado na Ordem de Compra ou documento formal emitido à CONTRATADA.

**Parágrafo quinto.** No ato da entrega do produto, a CONTRATADA deverá apresentar cópia da Ordem de Compra e a respectiva nota fiscal.

**Parágrafo sexto.** Todas as despesas com materiais, transporte e mão de obra necessários à entrega correrão por conta da CONTRATADA

**Parágrafo sétimo.** O CONTRATANTE disponibilizará funcionário para o recebimento e conferência dos totens.

**Parágrafo oitavo.** Nesta fase, se forem constatadas quaisquer irregularidades, será concedido prazo de até 3 (três) dias para que seja providenciada a respectiva substituição.

**Parágrafo nono.** O CONTRATANTE poderá recusar o recebimento do produto, caso não esteja de acordo com as especificações técnicas, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento.

**Parágrafo décimo.** A CONTRATADA estará sujeita às disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) pelos defeitos ou vícios aparentes ou ocultos encontrados no produto que será fornecido.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

A solução integrada deverá contemplar os produtos e serviços abaixo relacionados e detalhados tecnicamente no Termo de Referência:

- a) Equipamentos (dispositivos de emissão e chamada de senhas, dispositivos para coleta de pesquisas de satisfação);
- b) Licenças de Softwares Básicos e de Apoio;
- c) Serviços: Implantação da solução nos servidores corporativos e nas unidades de atendimento;
- d) Serviços de Treinamento operacional e de multiplicadores;
- e) Serviços: Manutenção preventiva e corretiva para todos os equipamentos e correções de software.

**Parágrafo primeiro.** A solução deve prover a organização do atendimento, o monitoramento e geração de dados estatísticos das filas, do tempo de espera dos usuários e da produtividade das mesas de atendimento, em todas as unidades de atendimento.

**Parágrafo segundo.** Todos os equipamentos que compõe a solução deverão ser novos, de primeiro uso, em perfeito estado de funcionamento e fornecidos em comodato.

**Parágrafo terceiro.** A execução do serviço deverá ser feita por profissionais da CONTRATADA, observando as atribuições, leis e regulamentos próprios inerentes à função, com rigorosa observância das especificações técnicas, Termo de Referência, seus Anexos e adendos caso haja, partes integrantes deste Instrumento.

**Parágrafo quarto.** A descrição pormenorizada da prestação de serviço em epígrafe encontra-se disposta nos documentos que fazem parte deste processo de contratação, em especial o Termo de Referência, parte integrante deste Instrumento.

**Parágrafo quinto.** O CONTRATANTE poderá recusar o recebimento dos serviços, caso não esteja de acordo com as especificações técnicas, sem prejuízo das penalidades previstas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Contrato, no Termo de Referência e na sua proposta, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes do bom e do perfeito fornecimento do objeto e, ainda:

a) Observar as normas de qualidade determinadas por legislação própria vigente, a fim de garantir o fiel cumprimento deste instrumento;

b) Entregar, nos prazos previstos neste instrumento, após a solicitação, a quantidade solicitada conforme descrito na Ordem de Compra ou documento formal emitido pelo CONTRATANTE;

c) Reparar, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, o produto ou serviço devolvido por não atendimento às exigências técnicas estipuladas neste instrumento, observando o prazo de 3(três) dias, contados a partir da notificação formal do CONTRATANTE;

d) Recolher as taxas, impostos, fretes e outras despesas oriundas do fornecimento do objeto deste Instrumento, inclusive nos casos de devolução abrangidos pela determinação anterior;

e) Responsabilizar-se pelos prejuízos financeiros decorrentes da falha no fornecimento do produto;

f) Fornecer todos os materiais necessários para a instalação do sistema de Gerenciamento Eletrônico de Filas, incluindo, mas não se limitando a materiais de acabamento, suportes, cabos e conectores;

g) Disponibilizar recursos para a extração de Relatórios Gerenciais, incluindo gráficos, para apoio na tomada de decisão sobre os atendimentos, contemplando:

g.1) Quantitativo de senhas atendidas;

g.2) Quantitativo de senhas prioritárias;

g.3) Quantitativo de senhas de deslocamento (tempo entre a retirada da senha e o início do atendimento);

g.4) Quantitativo de senhas não atendidas;

g.5) Quantitativo de senhas canceladas;

g.6) Quantitativo de senhas emitidas;

g.7) Tempo de permanência do usuário dentro da Unidade Operacional;

g.8) Tempo de espera do usuário para início do atendimento.

h) Permitir a geração de Relatório Global, incluindo gráficos e estatísticas de atendimento, segmentado por Unidade Operacional, atendente e Central de Atendimento/Recepções, com comparação do tempo geral de atendimento entre unidades, com opção de consulta diária ou por período;

i) Os relatórios deverão ser acessíveis via web ou por aplicativo disponibilizado pela CONTRATADA;;

j) O sistema deverá permitir o monitoramento em tempo real do fluxo de atendimento por Unidade;

k) As informações gerenciais fornecidas pelo sistema deverão possibilitar aos gestores planejar, acompanhar, monitorar, otimizar, agilizar e aperfeiçoar o atendimento aos clientes do Sesc/DF;

l) O sistema deverá permitir um número ilimitado de usuários simultâneos concorrentes;

m) Garantir suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e do sistema, assegurando a continuidade dos serviços contratados;

n) O sistema de Gerenciamento Eletrônico de Filas deverá atender aos seguintes requisitos:

n.1) Permitir o registro da área ou setor onde o usuário aguarda atendimento;

n.2) Possibilitar a atualização do status do atendimento;

n.3) Emitir senhas através de tela touchscreen, impressas em impressora térmica, contendo indicações do tipo de atendimento, categoria, data e hora;

n.4) Associar categorias de atendimento a guichês específicos, garantindo que os atendimentos prioritários sejam direcionados para guichês com acessibilidade adequada;

n.5) Permitir a administração do sistema com funcionalidades de parametrização, incluindo as seguintes configurações gerais:

n.5.1) Criação de senhas por níveis de atendimento;

n.5.2) Controle de acesso de usuários;

n.5.3) Acesso irrestrito dos administradores para extração de dados estatísticos e relatórios gerenciais contendo informações por hora, dia, mês e semana.

**Parágrafo primeiro.** A CONTRATADA deverá fornecer treinamento para equipes pré-definidas pelo CONTRATANTE. O número exato de pessoas a serem

treinadas será definido e acordado entre as partes no momento da assinatura do contrato.

**Parágrafo segundo.** O cronograma de treinamento deverá ser apresentado na proposta comercial da empresa, especificando a carga horária necessária de cada treinamento.

**Parágrafo terceiro.** Caberá à CONTRATADA prover as instalações necessárias para realização plena dos treinamentos, bem como, material didático necessário.

**Parágrafo quarto.** A CONTRATADA será responsável pelo provimento de todos os acessórios necessários para a instalação dos equipamentos fornecidos pela contratação, incluindo cabos elétricos, cabos lógicos, parafusos, pedestais, buchas, adaptadores, hastes e suportes.

**Parágrafo quinto.** Cada componente da solução (TOTEM e BOX TV), que deverá ser conectado na Rede de Dados Corporativa do SESC/DF deverá possuir um endereço MAC (único e exclusivo). Sem esta identificação não será autorizado sua instalação/ativação.

**Parágrafo sexto.** O equipamento emissor de senha, da solução, do tipo TOTEM, deverá atender às diretrizes de sinalização tátil e sonoras e ajustes de tamanho e posicionamento compatíveis com as necessidades especiais de autonomia, independência e segurança previstas na NBR 15.250/2005.

**Parágrafo sétimo.** A solução deverá apresentar requisitos de acessibilidade, admitindo que utilizadores com necessidades especiais realizem a emissão de suas senhas com autonomia, independência e segurança. Deve prever orientação sonora para guiar o usuário durante a emissão da senha e ao final do processo vocalizar a senha (alfanumérica) emitida, nos termos compatíveis com a NBR 15.250/2005 para totens de autoatendimento de uso não bancário.

**Parágrafo oitavo.** Os equipamentos instalados nas Unidades de Atendimento deverão se manter em funcionamento mesmo havendo instabilidade ou queda de link com o ambiente da solução hospedada em Cloud (Nuvem).

**Parágrafo nono.** A solução deve permitir que a gestão das regras referentes a políticas de atendimento, tempos de espera, horários de atendimento, calendários de feriados, nível de acesso dos usuários da solução sejam realizadas de forma centralizada, admitindo que estas regras sejam aplicadas automaticamente às Unidades de Atendimento conforme a política instituída pela alta gestão da rede.

**Parágrafo décimo.** Fica sob a responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento e/ou configuração dos parâmetros da consulta via webservices. Estes

parâmetros de consulta serão disponibilizados à CONTRATADA durante o processo de HOMOLOGAÇÃO da solução.

**Parágrafo décimo primeiro.** A CONTRATADA deverá disponibilizar Backups automatizados e diários dos dados dos servidores de aplicação e conteúdo do(s) banco(s) de dados.

**Parágrafo décimo segundo.** A CONTRATADA prestará suporte técnico e manutenção da solução de Gerenciamento Eletrônico de Fila à CONTRATANTE, durante o horário comercial e em dias úteis, para chamados de suporte abertos.

**Parágrafo décimo terceiro.** O primeiro atendimento será realizado por telefone, com o objetivo de solucionar o problema de forma ágil. Caso a solução não seja possível por telefone, um técnico da CONTRATADA será enviado ao local de instalação da solução.

**Parágrafo décimo quarto.** Os prazos máximos para solução de problemas/erros, contados a partir da abertura do chamado técnico e dentro do horário de atendimento, são:

a) Até 24 (vinte e quatro) horas: para problemas/erros que não causem interrupção total do sistema de gerenciamento de filas.

b) Até 02 (duas) horas: para casos de indisponibilidade total do sistema.

c) A indisponibilidade do sistema WEB não deverá exceder 08 (oito) horas mensais, correspondentes a um dia de funcionamento das Unidades Operacionais.

d) O prazo máximo para reparo ou substituição de equipamentos será de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico e dentro do horário de atendimento.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

São obrigações do CONTRATANTE:

a) Realizar os pedidos por meio de documento próprio, enviado via e-mail, contendo a descrição do produto, os quantitativos a serem fornecidos pela CONTRATADA e o respectivo local de entrega;

b) Facilitar o acesso dos funcionários da CONTRATADA ao local de entrega, disponibilizando responsável para o recebimento dos produtos;

c) Conferir os produtos no ato da entrega pela CONTRATADA;

d) Atestar as notas fiscais no momento do recebimento dos produtos;

e) Devolver imediatamente à CONTRATADA os produtos entregues que estejam fora das especificações técnicas exigidas ou com qualidade afetada;

f) Efetuar os pagamentos à CONTRATADA nos prazos estipulados no contrato;

g) Monitorar a execução dos serviços, avaliando periodicamente o desempenho do sistema e solicitando ajustes e melhorias conforme necessário.

**Parágrafo primeiro.** O CONTRATANTE não se responsabilizará por compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao fornecimento do objeto, nem por danos causados a terceiros em decorrência de atos da CONTRATADA, seus empregados, prepostos ou subordinados.

**Parágrafo segundo.** Para a conexão da solução na Rede de Dados Corporativa, o CONTRATANTE disponibilizará o número necessário de portas de rede para o funcionamento do sistema, sendo uma porta para cada TOTEM e uma para cada BOX TV.

**Parágrafo terceiro.** Para a conexão à Rede Elétrica, o CONTRATANTE disponibilizará os pontos de força necessários, sendo um ponto para cada TOTEM e dois para cada BOX TV (Box + TV).

**Parágrafo quarto.** Para conexão à Cloud (nuvem) dos equipamentos TOTEM e BOX TV, o CONTRATANTE deverá disponibilizar acesso externo por meio dos links de internet já contratados.

**Parágrafo quinto.** Não será permitido à CONTRATADA o acesso ou compartilhamento de dados e informações pessoais de atendimento armazenadas na Cloud (nuvem) ou demais dispositivos, incluindo quantificações ou qualificações estatísticas decorrentes do tratamento de dados pessoais, garantindo-se acesso e tratamento exclusivos por parte do CONTRATANTE.

**Parágrafo sexto.** O CONTRATANTE deverá disponibilizar infraestrutura adequada, incluindo internet, energia elétrica e espaço físico, para a instalação e funcionamento do sistema.

**Parágrafo sétimo.** Garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos fornecidos pela CONTRATADA, podendo solicitar capacitações complementares, caso necessário.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO**

O pagamento será realizado mensalmente, de forma proporcional à quantidade de equipamentos efetivamente instalados e em funcionamento, mediante apresentação da Nota Fiscal correspondente, devidamente atestada pela área responsável, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento

**Parágrafo primeiro.** A importância a ser paga à CONTRATADA, a que se refere o *caput* desta Cláusula, será depositada em conta bancária de sua titularidade no **Banco xxx, Agência n.º xxxx, Conta Corrente n.º xxxxxx.**

**Parágrafo segundo.** A nota fiscal deverá conter a quantidade efetivamente fornecida no período, com a devida discriminação do valor unitário e total, além da comprovação do recebimento e da execução do serviço pela área técnica do CONTRATANTE.

**Parágrafo terceiro.** Os valores indicados na nota fiscal deverão incluir todos os custos necessários ao cumprimento do objeto contratado, compreendendo, mas não se limitando a: impostos, taxas, fretes, seguros, encargos trabalhistas e previdenciários, bem como quaisquer outros encargos diretos ou indiretos relacionados à execução do serviço.

**Parágrafo quarto.** O CONTRATANTE não realizará pagamentos por meio de boleto bancário, sendo obrigatória a emissão de nota fiscal eletrônica (NF-e) para fins de faturamento.

**Parágrafo quinto.** A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, preferencialmente mediante consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou, na impossibilidade, por meio de certidões obtidas em sítios eletrônicos oficiais dos órgãos competentes:

- a) à Fazenda Federal e Seguridade Social – INSS (Conjunta);
- b) à Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante; e
- c) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS

**Parágrafo sexto.** Nenhum pagamento será efetuado enquanto houver pendência de liquidação de qualquer obrigação da CONTRATADA, seja em decorrência de penalidade, inadimplência contratual ou descumprimento de cláusulas contratuais. O atraso no pagamento causado por inadimplemento da CONTRATADA não dará direito a atualização, correção ou qualquer forma de reajustamento de preços

**Parágrafo sétimo.** Nos termos da jurisprudência pacífica do Tribunal de Contas da União – TCU, mesmo que a CONTRATADA não regularize sua situação fiscal, não poderá haver retenção de pagamento referente a serviços efetivamente prestados e atestados, desde que comprovada a execução do objeto.

**Parágrafo oitavo.** Em caso de inconsistências ou incorreções na nota fiscal, esta será devolvida para correção, e o prazo de pagamento será automaticamente suspenso, reiniciando-se a contagem somente após o recebimento da nota fiscal corrigida, sem que isso gere qualquer ônus ao CONTRATANTE.

**Parágrafo nono.** Nos termos na Portaria nº. 113/2012 da Secretaria de Estado da Fazenda do Governo do Distrito Federal, o CONTRATANTE, na qualidade de substituto tributário, poderá fazer retenção do tributo ISS, caso haja incidência quando do pagamento da fatura apresentada pela CONTRATADA.

**Parágrafo décimo.** Em razão das obrigações acessórias decorrentes da Legislação vigente que regem os tributos e contribuições incidentes sobre os pagamentos das notas fiscais correspondentes ao objeto da licitação, o CONTRATANTE também poderá fazer, caso haja incidência, as retenções devidas ao IR, INSS, PIS, COFINS e Contribuição Social.

#### **CLÁUSULA NONA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA**

A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da última assinatura, podendo ser prorrogada, de comum acordo, por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante comunicação expressa da parte interessada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo, neste caso, qualquer indenização às partes.

**Parágrafo primeiro.** O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição deste Contrato importará na sua rescisão imediata, a critério da parte adimplente, independente de aviso.

**Parágrafo segundo.** Expirado o prazo estabelecido na Cláusula Décima, e caso não haja interesse em sua renovação, expressamente manifestado, o serviço prestado deverá ser cobrado em um prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo terceiro.** Ficará o presente Contrato rescindido de pleno direito, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:

- a) por inadimplência de qualquer das partes;
- b) falência ou liquidação da CONTRATADA;
- c) fusão ou incorporação à outra empresa, sem prévia e expressa concordância do CONTRATANTE; e
- d) incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má-fé da CONTRATADA, devidamente comprovada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE**

O presente Contrato não sofrerá reajuste durante o 1º (primeiro) ano de vigência, qualquer que seja a justificativa, salvo por disposições legais.

**Parágrafo único.** Caso a vigência deste Contrato ultrapasse o prazo inicialmente estipulado, o valor contratado poderá ser reajustado pela variação do índice INPC/IBGE, considerando, para apuração os 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vencimento do Contrato em vigor, mediante comunicação por escrito com, pelos menos, 30 (trinta) dias de antecedência ou acordo entre as partes.

### **CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA DO SERVIÇO**

A CONTRATADA deverá garantir a execução adequada dos serviços prestados pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, contado a partir do recebimento definitivo.

**Parágrafo primeiro.** Caso sejam identificados problemas decorrentes de falhas na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários sem custos adicionais e de acordo com os seguintes prazos, contados a partir da comunicação formal pelo CONTRATANTE:

- a) Para falhas críticas (que impactem diretamente na operação do sistema ou na prestação do atendimento ao público): correção em até 24 (vinte e quatro) horas;
- b) Para falhas não críticas (que não comprometam o funcionamento do sistema, mas afetem funcionalidades secundárias): correção em até 72 (setenta e duas) horas;
- c) Para falhas leves ou melhorias solicitadas: atendimento em até 5 (cinco) dias úteis, conforme planejamento acordado entre as partes.

**Parágrafo segundo.** O não cumprimento dos prazos estabelecidos poderá ensejar a aplicação de penalidades previstas neste instrumento.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES**

Em caso de inexecução total, parcial, ou qualquer outra inadimplência, sem motivo de força maior, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

- a) Advertência;
- b) Multa, conforme detalhamento constante na tabela de grau e infração;
- c) Suspensão do direito de licitar ou contratar, por prazo não superior a 3 (três) anos, inclusive quando recusar-se a assinar o Contrato.
- d) Impedimento de contratar com o CONTRATANTE, por um prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, com abrangência nacional, nas seguintes hipóteses:

d1) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

d2) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

d3) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

d4) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

**Parágrafo primeiro.** Para efeito de aplicação das penas de multa às infrações, são atribuídos graus, conforme as tabelas seguintes:

| <b>Grau da infração</b> | <b>CORRESPONDÊNCIA</b>    |
|-------------------------|---------------------------|
| 1                       | 2% sobre o valor da Etapa |
| 2                       | 3% sobre o valor da Etapa |
| 3                       | 4% sobre o valor da Etapa |
| 4                       | 5% sobre o valor da Etapa |
| 5                       | 7% sobre o valor da Etapa |

| <b>INFRAÇÃO</b> |  |             |                   |
|-----------------|--|-------------|-------------------|
| <b>Item</b>     | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>GRAU</b> | <b>INCIDÊNCIA</b> |
| 1               | Não entregar os produtos solicitados.  | 5           | Por Ocorrência    |
| 2               | Entregar, injustificadamente, os produtos solicitados com atraso de até 5 (cinco) dias, após o prazo determinado na Ordem de Compra.                                     | 1           | Por Ocorrência    |
| 3               | Entregar, injustificadamente, os produtos solicitados com atraso superior a 5 (cinco) dias, após o prazo determinado na Ordem de Compra.                                 | 4           | Por Ocorrência    |
| 4               | Entregar produtos solicitados em especificações diferentes do contratado.  | 4           | Por Ocorrência    |
| 5               | Não manter a documentação de habilitação atualizada.   | 2           | Por Ocorrência    |
| 6               | Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador  | 3           | Por Ocorrência    |
| 7               | Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Contrato, Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo CONTRATANTE. | 1           | Por Ocorrência    |

**Parágrafo segundo.** As multas estabelecidas nesta Cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as

normas que regem a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA.

**Parágrafo terceiro.** Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas aplicadas serão deduzidos, pelo CONTRATANTE, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

**Parágrafo quarto.** Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa deverá ser proporcional ao valor do produto que deixou de ser entregue.

**Parágrafo quinto.** Em caso de reincidência por atraso injustificado será a CONTRATADA penalizada nos termos do Art. 40, da Resolução Sesc n.º 1.593/2024.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais – PPTDP do CONTRATANTE, bem como a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD – Lei 13.709/2018), entre outras normas nacionais e internacionais relativas à privacidade e proteção de dados pessoais.

**Parágrafo primeiro.** As informações abarcadas na PPTDP incluem todos os dados detidos, usados ou transmitidos pelo ou em nome do CONTRATANTE, em qualquer suporte. Isso inclui dados pessoais registrados em papel e dados digitais armazenados em qualquer tipo de mídia, obrigando-se a CONTRATADA a:

a) tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções do CONTRATANTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente ao CONTRATANTE, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

b) manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

c) acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do CONTRATANTE.

d) garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos

dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidem com os dados pessoais sob responsabilidade do CONTRATANTE assinaram Acordo de Confidencialidade com a CONTRATADA, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção do objeto deste Contrato. Ainda treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

**Parágrafo segundo.** Exceto se previamente autorizado por escrito pelo Sesc- AR/DF, os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.

**Parágrafo terceiro.** Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao CONTRATANTE para que este tome as medidas que julgar cabíveis.

**Parágrafo quarto.** A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

a) qualquer não cumprimento, ainda que suspeito, das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários ou terceiros autorizados;

b) qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA.

**Parágrafo quinto.** A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao CONTRATANTE e/ou a terceiros resultantes diretamente do descumprimento de qualquer das disposições previstas neste Instrumento quanto à proteção e uso dos dados pessoais.

**Parágrafo sexto.** A CONTRATADA declara-se ciente e concorda com a PPTDP que estabelece diretrizes e regras para garantir que seus destinatários entendam e cumpram as legislações que versem sobre a proteção de dados pessoais em todas as interações com atuais e futuros titulares de dados pessoais, terceiros e agentes de tratamento de dados pessoais externos ao CONTRATANTE no âmbito de suas atividades.

**Parágrafo sétimo.** O CONTRATANTE adotará todas as medidas para deixar seus parceiros, colaboradores e clientes também cientes de que a CONTRATADA, em decorrência do presente Contrato, poderá ter acesso, utilizará,

manterá e processará, eletrônica e manualmente, informações e dados prestados pelo CONTRATANTE e seus clientes (“Dados Protegidos”), exclusivamente para fins específicos do presente contrato.

**Parágrafo oitavo.** As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da LGPD, e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada na referida LGPD.

**Parágrafo nono.** O CONTRATANTE deve dar ciência aos seus clientes sobre a LGPD e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir a transferência legal de dados pessoais de seus clientes para que a CONTRATADA cumpra o disposto neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GESTÃO**

A gestão do presente Contrato será realizada pelo CONTRATANTE, por intermédio do(a) Gerente da Gerência de Relacionamento - GEREL, em função do objeto estar vinculado àquela Gerência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO VALOR DO CONTRATO**

Para todos os efeitos legais, dá-se ao presente o valor total de R\$ XXXX,00 (XXXXXXXXXX).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

- a) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições da contratação;
- c) não haja prejuízo ao fornecimento do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade da contratação

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

O presente CONTRATO poderá ser alterado, por meio de Termo Aditivo, que formaliza as alterações contratuais por acordo entre as partes, nos termos do art. 37 da Resolução Sesc n.º 1.593/2024.

**Parágrafo primeiro.** O Contrato poderá sofrer acréscimos em até 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado do contrato, mediante justificativa, e sofrer supressões nos limites estabelecidos entre as partes.

**Parágrafo segundo.** Toda e qualquer alteração contratual só poderá ser realizada por meio de Termo Aditivo, com exceção das seguintes hipóteses, que poderão ser alteradas mediante simples Termo de Apostilamento, dispensada a assinatura das Partes:

- a) Variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto neste Contrato.
- b) Atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas neste Contrato.
- c) Alterações na razão ou na denominação social do Contratado.
- d) Alteração do responsável pelo acompanhamento da execução contratual.
- e) Prorrogações de vigência previstas no Contrato.
- f) Adequações derivadas de erro material.

**Parágrafo terceiro.** Os Termos de Apostilamento, quando formalizados, serão enviadas à CONTRATADA para conhecimento.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

Nesta contratação, além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, será observada em todas as fases do procedimento licitatório as orientações voltadas para a sustentabilidade ambiental, em atenção ao art. 23 da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

**Parágrafo único.** Dentre as recomendações voltadas para sustentabilidade ambiental, a CONTRATADA deverá, preferencialmente, na medida do possível, ater-se às diretrizes sustentáveis de: menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência dos materiais, tecnologia e matérias-primas de origem local; boas práticas de governança, ambiental, social e trabalhista; origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços contratados.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fica expressamente proibido à CONTRATADA subcontratar outras empresas para realizar o objeto deste Contrato.

**Parágrafo primeiro.** Não é permitida a participação por consórcio.

**Parágrafo segundo.** Durante a vigência deste Contrato, qualquer comunicação entre as partes deverá ser feita por escrito.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

Fica eleito o Foro de Brasília - DF, com renúncia expressa de qualquer outro, para dirimir dúvidas porventura decorrentes do presente Contrato.

E por estarem de acordo, assinam, digital/eletronicamente, o presente Instrumento para que se alcancem os efeitos jurídicos desejados, ficando garantido à CONTRATADA a possibilidade de assinatura em meio físico, caso não possua assinatura com certificação digital.

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Presidente do Conselho Regional do Sesc-AR/DF

CONTRATANTE

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

XXXXXX

CONTRATADA