



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 28/2023

Pregão Eletrônico nº 28/2023 – Processo Administrativo nº 12246/2021

O Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, com sede na Alameda Ribeirão Preto, 82 - Bela Vista, na cidade de São Paulo/Estado SP, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 44.413.680/0001-40, neste ato representado(a) pelo seu presidente James Francisco Pedro dos Santos, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) BETTA SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO LTDA, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 64.729.775/0004-28, sediado(a) na Rua Francisco Sousa dos Santos, 03 - sala 210, Jardim Limoeiro em Serra – Espírito Santo. doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por Roberto Mendes Martins Centoamore. Sócio diretor, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 12246/2021 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 28/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Telefonia IP e Contact Center, através de empresa especializada em telefonia IP contemplando o serviço de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital e portabilidade de linha 0800, e empresa especializada em serviços de Comunicações Unificadas e Contact Center em nuvem, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO 2						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL EM 60 MESES
1	CATSER 16292 - Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center	Serviço	01	R\$ 27.897,45	R\$ 27.897,45	R\$ 1.673.847,00
2	CATSER 24333- Licenças para Usuários de Ramais Administrativos, ramais virtuais para uso dos softphones e aparelhos telefônicos	Licença	565	R\$ 15,00	R\$ 8.475,00	R\$ 508.500,00
3	CATER 24333 -Licenças para Agentes Omnichannel do	Licença	73	R\$ 180,00	R\$ 13.140,00	R\$ 788.400,00



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

	Contact Center						
4	CATSER 24333 - Licenças para Supervisores do Contact Center	Licença	19	R\$ 61,76	R\$ 1.173,44	R\$ 70.406,40	
5	CATSER 13838 - Aparelhos Telefônicos SIP com fonte e licença de uso	Unidade	26	R\$ 53,34	R\$ 1.386,84	R\$ 83.210,40	
6	CATSER – 27081 Serviço de chatbot	Serviço	01	R\$ 33.000,00	R\$ 33.000,00	R\$ 1.980.000,00	
7	Serviço de conectividade mensal WhatsApp API RECEPTIVO*						
	CATSER 26387 -7.1 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (receptivo) – sem franquia. (Qtde mensal estimada 6.698)	Até 10.000 atendimentos	Serviço	01 (até 10.000 atendimntos)	R\$ 0,68	R\$ 6.800,00	R\$ 408.000,00
	Serviço de conectividade mensal WhatsApp API ATIVO**						
	CATSER 26387 -7.2 - Serviço de atendimento eletrônico e mensagem (ativa)	A partir de 1 até 1.000	Serviço	01 (a partir de 1 até 1.000)	R\$ 0,63	R\$ 630,00	R\$ 37.800,00



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

8	CATSER 26352 - 8.1 - Serviço de envio de SMS - sem franquia.	Serviço	1.994.200	R\$ 0,025	R\$ 49.855,00	R\$ 2.991.300,00
9	CATSER 7703-Headsets com interface USB .	unidade	396	R\$ 8,70	R\$ 3.445,20	R\$ 206.712,00
10	CATSER 27340 - Consultoria Especializada sob demanda (obs: não serão devidas horas de consultoria no período de implantação da solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) do contrato. Restante 54 meses para consultoria	UST	101	R\$ 156,00	R\$ 15.756,00	R\$ 850.824,00

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados a partir de 06/10/2023, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

4. SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, conforme descrito nos itens 4.5 e 4.6 do Termo de Referência.

5. PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$ 9.598.999,80 (Nove milhões, quinhentos e noventa e oito mil, novecentos e noventa e nove Reais e oitenta Centavos).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. REAJUSTE

7.1. As condições e demais orientações referentes ao reajuste encontram-se no Item 11 do Anexo I – Termo de Referência.

8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações da CONTRATANTE, além das consignadas na Lei, as constantes no Item 6.1 do Termo de Referência.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. São obrigações do CONTRATADO, além das consignadas na Lei, as constantes no Item 6.2 do Termo de Referência.

10. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade seguro garantia, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total/ anual do contrato, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da contratada que venham a participar da execução dos serviços contratados.

11.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

descoberto, ressalvado o disposto no item 11.6 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e

11.7.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 75 (setenta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.17. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

11.18. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

11.19. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

11.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

11.21. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.22. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As infrações e sanções administrativas, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, estão descritas no item 10 do Termo de Referência.

13. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.1.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.1.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.1.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas.

13.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas resultantes da execução deste Contrato estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Coren-SP, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

I. Elemento(s) de Despesa: 6.2.2.1.1.33.90.39.002.027 – Serviços de Informática.

II. Empenho(s): nº 2072/2023

14.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início do exercício financeiro.

15. DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, 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.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em São Paulo para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

São Paulo, 28 de setembro de 2023.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

James Francisco Pedro dos Santos – Presidente

BETTA SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO LTDA

Roberto Mendes Martins Centoamore – Sócio Diretor

TESTEMUNHAS:

1 - _____

2 - _____