

FORMULÁRIO DE PEDIDO RA HUGME

INFORMAÇÕES DA CONTRATAÇÃO

Este Formulário de Pedido é regido pelo Contrato Master de Licença de Software e Outras Avenças, registrado sob nº 2.101.008, no Livro de Registro B no 7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, na data de 13/06/2024, disponível no link <https://www.obviobrasil.com.br/contrato-master>

Formulário N°: 00028340 - 60818 - HugMe RA - Coren SP

CONTRATANTE:

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SAO PAULO

CNPJ: 44.413.680/0001-40

Alameda RIBEIRAO PRETO, 82, Bela Vista

01.331-000 - SAO PAULO - SP - Brasil

CONTATO:

Ingrid Wendy Carrel

EMAIL: ingrid.carrel@coren-sp.gov.br

TELEFONE: +55 11 94914-4071

CONTRATADA:

OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS S.A.

CPNJ: 13.114.403/0001-03

Praça General Gentil Falcão, 108, 16º andar, Cidade Monções

04571-150 - São Paulo - SP - Brasil

CONTATO:

Thalita de Matos Taveira

EMAIL: thalita.taveira@reclameaqui.com.br

TELEFONE:

1. PRODUTOS

1.1. URL's Vinculadas à Contratação:

Código	URL Vinculado	ID Reclame AQUI
RA-HM-RA-AT-500	https://www.reclameaqui.com.br/empresa/coren-sp/	e9uN55YXajSI4wCV
RA-HM-RA-INI-400	https://www.reclameaqui.com.br/empresa/coren-sp/	e9uN55YXajSI4wCV

1.2 Licenças de Software e Valores Contratados:

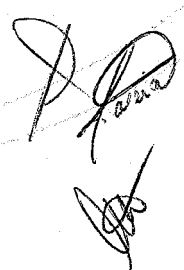
Código	Descrição	Valor Mensal	Desc(%)	Qtd.	Valor total Mensal
RA-HM-RA-AT-500	Licença ADICIONAL perfil Atendente para Plataforma HugMe® Módulo ReclameAQUI®	R\$ 996,00	4.15	2.00	R\$ 954,67
RA-HM-RA-INI-400	Plano da plataforma HugMe® Plano Iniciante® Para até 400 reclamações na aba 12 meses Incluso: Módulo RA e 1 PA Gerente.	R\$ 1.031,00	4.15	1.00	R\$ 988,21

Vigência: 12 meses.(com renovação automática)

Valor Mensal dos Produtos: R\$ 1.942,88

Início da Vigência: Data da Formalização

Valor Total dos Produtos: R\$ 23.314,56

Índice de Reajuste: IGP-M (FGV) acumulado últimos 12 meses

Sobre o Total: Valor previsto e calculado para 12 meses, a título de informação, sem considerar previsões de reajuste aplicáveis.

Houve Desconto: O(s) desconto(s) concedido(s) na presente contratação será(ão) válido(s) apenas para os primeiros 12 (doze) meses de Contrato, exceto se houver previsão diversa no item 'CONDIÇÕES ESPECIAIS'.

2. FATURAMENTO, COBRANÇA E PAGAMENTO:

2.1. Ao realizar esta contratação, a Contratante está de acordo e autoriza seu faturamento e cobrança, independente da conclusão do Onboarding, exceto se houver previsão diversa no item "CONDIÇÕES ESPECIAIS".

2.1.1. A Contratante pagará a OBVIO os valores devidos em decorrência desta contratação, cujo faturamento será realizado pela Obvio Brasil Software e Serviços S.A., CNPJ 13.114.403/0001-03, via NF de Serviços de licença de Uso de software 02800 e código de serviços 1.05, conforme critérios e condições aqui acordados.

2.1.2. Eventual suspensão total ou parcial dos Sistemas RA, em decorrência de descumprimento do Contrato pela Contratante, incluindo pendência financeira, não implicará na suspensão das cobranças, que serão mantidas regularmente até que o vício seja sanado ou até o término efetivo da contratação.

2.1.3. É de total responsabilidade da Contratante informar a necessidade de uma Ordem de Compra para faturamento e disponibilizá-la até o 5º dia útil de cada mês. A ausência de informação ou encaminhamento no prazo acima, autoriza a Contratada a emitir a nota fiscal.

Valor da parcela Setup: R\$ 0,00

Parcelas para faturamento: 12

Valor da parcela: R\$ 1.942,88

Forma de Pagamento: Boleto Bancário

Prazo de Pagamento: 15 dias

Há Particularidades no Pagamento? Não.

Tem data de corte para emissão de NF? Não

E-mail da NF: thiago.pereira@coren-sp.gov.br

Precisa de Ordem de Compra para Faturar? Sim. Mensal. Informará depois

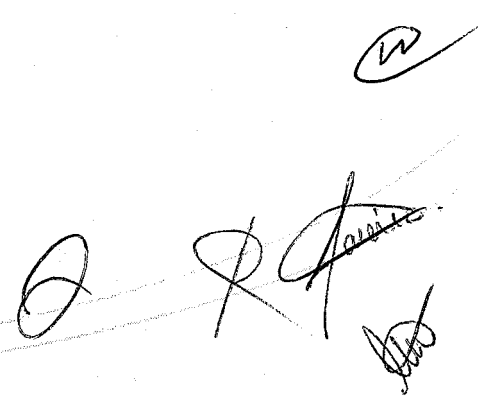
Usa Portal de Fornecedor? Não.

Contato Contas a Pagar: THIAGO DURAN PEREIRA

Email Contas a Pagar: thiago.pereira@coren-sp.gov.br

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

3. ONBOARDING DO(S) PRODUTO(S) CONTRATADO(S):



Sendo primeira contratação, o Onboarding terá início no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da data de formalização da contratação, em que será enviado um e-mail de "Boas-vindas" e os primeiros passos, para o Contato indicado abaixo. Na sequência, será disponibilizado treinamento via RA Educa e realizado acompanhamento até a conclusão do onboarding.

Contato Onboarding: MARCOS DAL RI PERES PERES

Email Onboarding: marcos.peres@coren-sp.gov.br

Tem particularidades de onboarding? Não

4. LICENCIAMENTO E INFORMAÇÕES DO SOFTWARE:

Serviço de Licenciamento por subscrição e no formato "SaaS (Software as a Service)", do Software HugMe RA ou de algum dos módulos HugMe, abaixo descritos:

4.1. HugMe RA: Software para SAC 3.0, que permite o gerenciamento e tratativa dos casos do site Reclame AQUI, com painéis, emissão e extração de relatórios de desempenho do time e das reclamações e gráficos com informações sobre a posição da marca da Contratante no site.

4.1.1. Plano definido de acordo com o VOLUME DE RECLAMAÇÕES nos últimos 12 (doze) meses, exibido na página principal do perfil da Contratante, no site Reclame AQUI, sem variação do plano pelo período de 12 (doze) meses sucessivamente, quando aplicável.

Descrição dos módulos adicionais do HugMe, com contratação isolada ou conjunta:

4.2. A contratação dos módulos adicionais, ocorrerá somente se o respectivo Plano constar na tabela 1.2. Licenças de Software e Valores Contratados.

4.3. HugMe RS: Módulo para monitoramento de mídias sociais da marca da Contratante, que permite integrar as contas do Instagram, Youtube e/ou Facebook, dentro do HugMe, possibilitando interações e/ou criação de tickets de atendimento.

4.3.1. Plano definido de acordo com o VOLUME DE ITENS MONITORADOS, informados pela Contratante, nas contas das mídias sociais cadastradas por ela.

4.3.2. Excedentes: A cada fechamento de ciclo mensal, será aferido pelo software o Volume de Itens Monitorados e caso exceda ao contratado, no mês subsequente será realizada cobrança proporcional ao excedente, conforme cálculo abaixo:

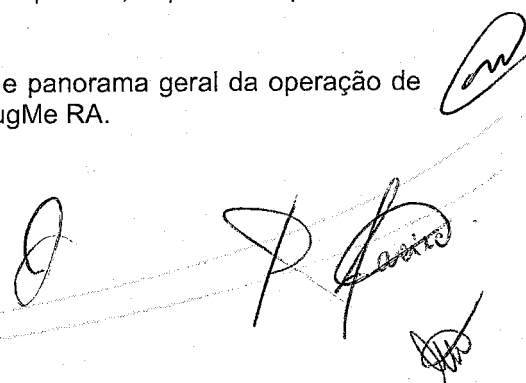
4.3.2.1. Valor a pagar de Excedente = Percentual de Itens Excedidos no Mês X Valor Mensal Contratado.

4.3.2.2. O volume mensal de Itens contratados não é cumulativo.

4.3.3. No painel do HugMe RS, o volume monitorado é apresentado em tempo real, e pode ser pausado a qualquer momento, caso deseje, para que não ocorram excedentes.

4.4. Insights: Módulo composto por visões de dados para insights analíticos e panorama geral da operação de atendimento RA. O módulo é permitido para o perfil gerencial do módulo do HugMe RA.

4.4.1. Plano definido de acordo com número de páginas.



4.5. WhatsApp: Funcionalidade que permite à Contratante realizar disparos de pedidos de avaliação das reclamações via WhatsApp ("Disparos").

4.5.1. Do funcionamento do módulo:

4.5.1.1. O funcionamento do módulo WhatsApp depende da ativação prévia do módulo RA.

4.5.1.2. Os Disparos poderão ser enviados aos reclamantes pelos Atendentes por meio do sistema HugMe. O módulo WhatsApp não permite que a Contratante individualize os pedidos de avaliação entre e-mail e WhatsApp. Sempre que o Atendente enviar um Disparo, o pedido será encaminhado concomitantemente via e-mail e WhatsApp.

4.5.1.3. A Contratante declara ciência que não é possível garantir que todo e qualquer disparo será efetivado via WhatsApp, pois o Disparo depende de aceite (Opt-in) prévio dos Reclamantes para seu recebimento, o qual é coletado no momento do cadastro no site ou da publicação da reclamação. Quando o Disparo não for efetivado, não haverá qualquer desconto no volume de Disparos contratados.

4.5.1.4. O módulo WhatsApp disponibiliza um dashboard com a totalidade de Disparos disponíveis e o prazo limite para sua utilização para controle em tempo real da Contratante, não sendo possível gerar relatório detalhado dos Disparos efetivados.

4.6. Planos: Cada plano de acesso ao HugMe e seus adicionais, possui condições específicas relacionadas aos itens contratados, conforme acima descritos. Após a criação da Conta da Contratante e a sua vinculação aos Serviços Conectados, o software disponibilizará de forma automatizada, os itens e as posições de atendimento, de acordo com a contratação.

4.7. Adicionais: A Contratante poderá a qualquer tempo, contratar Licenças adicionais de Perfis de atendimento ("PA") de gerente ou atendente, via autorização por e-mail, Pedido de Compra, Formulário de Pedido e/ou Termo Aditivo. Após o aceite da Óbvio, os acessos adicionais serão liberados.

4.8. Conteúdo da Contratante: A Contratante reconhece e concorda que seu acesso e uso dos Sistemas RA e o conteúdo neles publicados, não poderão ser ofensivos a ninguém, infringir direitos de terceiros e/ou causar quaisquer perdas ou danos a terceiros. A Óbvio não analisará ou fará qualquer tipo de fiscalização prévia, controle, moderação ou censura de qualquer conteúdo da Contratante antes que ele seja armazenado por e/ou compartilhado com terceiros por meio dos Sistemas RA. Qualquer conteúdo da Contratante armazenado nos Sistemas RA não é e não será, de qualquer forma, endossado pela Óbvio.

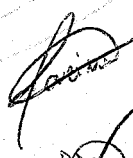
4.9. A Contratante reconhece e concorda que, enquanto estiver em débito com a Óbvio, não poderá solicitar complementação ou alteração do plano contratado até a data da quitação do débito ou da realização de acordo de quitação junto à Óbvio, sem prejuízo das demais condições previstas em Contrato.

4.10. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) aplicável a esta contratação está previsto no Contrato Master de Licença de Software e Outras Avenças.

INFORMAÇÕES GERAIS

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS:




5.1. Prazo: O presente Formulário de Pedido é celebrado pelo prazo descrito no campo "Vigência" acima, com início a partir da data informada no campo "Início da Vigência" e será prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, salvo se alguma das Partes se manifestar contrariamente a renovação automática com antecedência mínima de 30(trinta) dias de seu vencimento, sem prejuízo da possibilidade do exercício da rescisão imotivada prevista no Contrato.

5.2. Reajuste: Os valores deste formulário serão reajustados anualmente em seu aniversário, com base na variação positiva do índice descrito no campo "Índice de Reajuste", mediante comunicação prévia, nos termos da cláusula 5.3

5.2.1. Reenquadramento do plano: Em periodicidade não inferior a 12(doze) meses, será realizada avaliação do enquadramento do plano contratado nos termos do disposto na Seção 5 deste instrumento. Caso seja verificada a necessidade de reenquadramento para cima ou para baixo, a Contratada notificará a Contratante nos termos da cláusula 5.3 para que seja formalizado novo Formulário de Pedido em substituição a este, sem prejuízo da manutenção da cobrança enquanto a licença estiver ativa, nos termos da cláusula 5.2, até a efetiva celebração do novo Formulário de Pedido. Eventual saldo devedor ou credor, decorrente da alteração do plano, deverá ser compensado nos meses subsequentes.

5.3. Comunicação: O valor do reajuste ou a necessidade de reenquadramento do plano será anualmente comunicado pela Óbvio à Contratante com antecedência mínima de 45(quarenta e cinco) dias, de sua efetivação. O comunicado será encaminhado via e-mail para os contatos indicados neste Formulário de Pedido. Caso a Contratante discorde dos novos valores, poderá rescindir a presente contratação imotivadamente, sem qualquer multa ou ônus, bastando comunicar a Óbvio nos termos do Contrato para início do cumprimento do Aviso Prévio.

5.4. Rescisão Imotivada: O Formulário de Pedido poderá ser rescindido por qualquer uma das Partes, mediante notificação à outra, por escrito, com antecedência mínima de 60 (Sessenta) dias, sem qualquer multa ou ônus.

5.5.Desconto: Caso a Contratante tenha recebido desconto na contratação e opte por rescindi-lo, ou cause a rescisão motivada, nos primeiros 12(doze) meses da contratação, deverá restituir o montante equivalente ao desconto mensal concedido na mensalidade, multiplicado pelos meses utilizados, sem prejuízo da aplicação dos outros dispositivos previsto em Contrato.

5.5.1. Para o caso de Rescisão Imotivada, após o decurso dos primeiros 12 (doze) meses, caberá apenas o cumprimento do aviso prévio previsto na cláusula deste formulário.

6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A ÓBVIO:

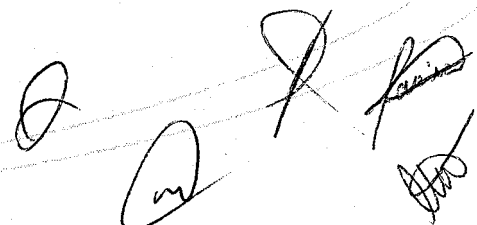
6.1. Emissão de Notas Fiscais e/ou boletos a vencer e envio de Pedidos de Compra: Faturamento nf@obviobrasil.com.br -(11) 4858-4593 Opções 1-1-4-2-1.

6.2. Faturas vencidas e renegociações: Contas a Receber - contasareceber@reclameaqui.com.br - (11) 4858-4593 Opções 1-1-4-2-2.

6.3. Questões Contratuais: Contratos - contratos@reclameaqui.com.br.

6.4. Suporte ao Software Contratado: Canal de suporte disponibilizado dentro do painel do próprio Software.

- Brand Page: Acessar através da sua área da empresa e clicar no botão "Suporte Exclusivo".
- HugMe: Acessar o HugMe e clicar em "Ajuda" e em seguida "Fale com a gente".
- RA Reviews: Acessar o painel da RA Reviews, clicar no símbolo "?" ou no menu do lado direito e clicar em "Ajuda".



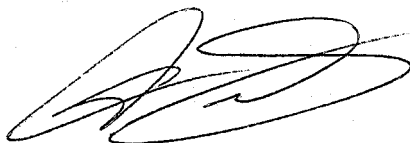
Este Formulário de Pedido é celebrado entre Óbvio Brasil Software e Serviços S.A. ("ÓBVIO") e o "Contratante", substituindo qualquer outro anteriormente celebrado que tenha como objeto o mesmo Produto, URL Vinculado e ID ReclameAqui, e está vinculado e submetido às Cláusulas e Condições do Contrato Master de Licença de Software e Outras Avenças registrado sob nº 2.101.008, no Livro de Registro B no 7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, na data de 13/06/2024, disponível no link <https://www.obviobrasil.com.br/contrato-master>

As Partes, por seu(s) representante(s) legal(is) abaixo assinado(s) e testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos e digitais como válidos e plenamente eficazes, conforme disposto pelo Art. 10 da MP nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, sem prejuízo da assinatura por via física, e manifestam sua expressa, ampla e total concordância.

Os valores e condições previstos neste Formulário de Pedido são válidos para assinatura até o último dia do mês de sua emissão. A prorrogação destas condições constitui mera liberalidade da Contratada.

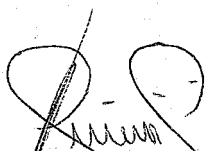
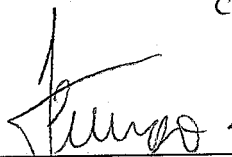
São Paulo, 25 de Março de 2025

ASSINATURAS:



CONTRATANTE - CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Sergio Pontecido Claro
CPF: 254.434.368-05

CONTRATADA - OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS S.A.

Nome: Luiz Chaves Soares

CPF: 447.957.851-04

Nome: Felipe Pamiogo Lopes

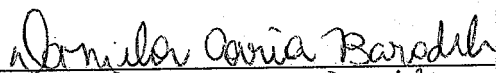
CPF: 700.326.537-15

TESTEMUNHAS:



Nome: Thelma de Moraes Xavier

CPF: 498.391.688-19



Nome: Daniela Carina Baradeli

CPF: 350.442.858-20

