



CONTRATO

Contrato: 0070/2018

SEI: 01117/2018

SGPR: 0062/2018

De um lado, a COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN, localizada na Avenida da Liberdade, s/nº - Paço Municipal "Nova Jundiaí" - 1º Andar - Ala Sul - Jardim Botânico - Jundiaí - São Paulo - CEP: 13.214-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 67.237.644/0001-79, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por Amauri Marquezi de Luca, brasileiro, casado, Diretor Presidente, portador da cédula de identidade RG nº 10.136.574 SSP-SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 001.397.648-60 e por José Luiz Ferragut, brasileiro, casado, Diretor Administrativo Financeiro, portador da cédula de identidade RG nº 8.724.816-5 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 724.190.248-34 e de outro lado, SIMPLIFIKA ASSESSORIA EMPRESARIAL S/S LTDA, com sede na Rua Alcides Ricardini Neves,12, sala 1314, CEP:04.575-050, Brooklin, São Paulo,SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 19.176.464/0001-81, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por Francisco Javier Mancuso, argentino, casado, Representante Legal, portador do RNE nº V346440-J e do CPF/MF nº 058.226.037-00, de acordo com os atos e documentos contidos no processo SEI 01117/2018, têm entre si justo e acertado o presente CONTRATO, nos termos do que determinam a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e alterações posteriores, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia de Informática de Jundiaí - CIJUN e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato, a ser prestado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, a execução de treinamento e consultoria no serviço de tele atendimento (call center), bem como no presencial e à distância, conforme as características descritas no Termo de Referência, anexo I, que faz parte integrante do presente contrato.

1.2. Para melhor caracterização da presente avença, bem como definir os procedimentos decorrentes das obrigações doravante contraídas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, a proposta comercial da CONTRATADA e o termo que dispensou a licitação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras fixadas neste contrato e no Termo de Referência, as seguintes:

2.1.1. Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, e outros custos que recaia sobre o fornecimento e serviço objetos do presente contrato.

2.1.2. Nomear um preposto responsável pelo contrato para atendimento e entendimentos junto à CONTRATANTE.

2.1.3. Não divulgar quaisquer informações às quais tenha acesso em virtude dos serviços a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

2.1.4. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas neste instrumento, exceto se prévia e expressamente autorizada pela CONTRATANTE no Termo de Referência.

2.1.5. Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para todos os fornecimentos e serviços decorrentes do presente contrato.

2.1.6. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços.

2.1.7. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei.

2.2 A CONTRATADA responderá por todos os danos, inclusive materiais, lucros cessantes e danos a terceiros advindos da execução do presente instrumento, devendo ressarcir a CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e no Termo de Referência, as seguintes:

3.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

3.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário(s) especialmente designado(s), e encaminhar os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

3.1.3. Notificar por escrito à CONTRATADA quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços.

3.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidos no Termo de Referência.

3.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura emitida pela CONTRATADA.

3.1.6. Designar, formalmente, gestor(es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO

4.1. A CONTRATADA se obriga a executar o objeto deste CONTRATO, no prazo e condições indicados no Termo de Referência, anexo.

4.2. A CONTRATADA deverá iniciar os trabalhos em até 5 (cinco) dias contados da data da última assinatura eletrônica efetuada no contrato.

4.3. Caso o objeto seja entregue / realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se a reparar a falha e/ou, se houver necessidade, providenciar sua substituição em prazo convencionado entre as partes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, independentemente da aplicação das sanções cabíveis.

4.4. No caso de fornecimento, o objeto entregue pela CONTRATADA deverá estar acompanhado de Nota Fiscal - 02 (duas) vias ou DANFE no caso de Nota Fiscal Eletrônica.

CLÁUSULA QUINTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

5.1. Qualquer alteração no presente contrato deverá observar o disposto no art. 72 e 81, da Lei Federal nº 13.303/16 e procedimentos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor global deste contrato é de R\$ 44.000,00 (quarenta e quatro mil reais), inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal por ocasião da realização dos serviços, acompanhada das certidões do FGTS, CNDT e INSS atualizadas, que deverão ser entregues no setor Financeiro da CIJUN, sem qualquer correção monetária.

6.3. O pagamento relativo aos serviços deverá acompanhar o cronograma descrito no item 4.3 do Termo de Referência, Anexo I deste contrato. Os respectivos faturamentos ocorrerão no momento da entrega de cada uma das 3 Etapas, para serem pagos em até 10 (dez) dias da data do faturamento.

6.3.1. O pagamento estará condicionado à apresentação da Nota Fiscal acompanhada dos documentos indicados no subitem 6.2 acima.

6.4. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, por meio de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura, ou via depósito bancário em conta corrente de titularidade da CONTRATADA.

6.5. Na hipótese de o vencimento da fatura/boleto bancário recair em sábado, domingo ou feriado, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, sem a imposição de qualquer ônus à CONTRATANTE.

6.6. A Nota Fiscal da CONTRATADA deverá ser enviada à CONTRATANTE com a indicação do número do contrato e do processo, destacando-se, caso haja, o Imposto de Renda Retido na Fonte, ISS, PIS, COFINS, CSLL e demais impostos inerentes ao objeto deste contrato, com estrita observância das disposições legais vigentes, responsabilizando-se

a CONTRATADA, assim, por eventuais sanções que possam ser impostas à CONTRATANTE caso deixe de descontar e destacar em sua fatura impostos e contribuições sociais que devessem ser retidos na fonte e recolhidos pela CONTRATANTE.

6.7. Em caso de emissão de nota fiscal eletrônica, a mesma deverá ser endereçada exclusivamente ao e-mail: financeiro_cijun@cijun.sp.gov.br, bem como o respectivo arquivo XML.

6.8. A emissão das notas fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar no Financeiro da CONTRATANTE os demais documentos exigidos em contrato.

6.9. A nota fiscal/fatura não aprovada será devolvida para as correções necessárias, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no item 6.3 para pagamento, a partir da data de sua reapresentação.

6.10. Do valor das faturas apresentadas para pagamento, poderão ser deduzidas de pleno direito pela CONTRATANTE as seguintes verbas:

- a) Multas previstas no presente ajuste;
- b) As multas, indenizações ou despesas devidas por ato de autoridade competente, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, de leis ou regulamentos aplicáveis à espécie; e
- c) Cobranças indevidas.

6.11. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.12. A CONTRATADA deverá abster-se de emitir títulos de quaisquer naturezas lastreados no presente contrato, ficando expressamente vedada a emissão e negociação destes títulos perante instituições financeiras ou afins, regulares ou não, devendo responder diretamente pelas eventuais perdas e danos decorrentes da inobservância desta cláusula.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA exhibe neste ato as certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN - Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, obrigando-se a atualizá-las sempre que se vencerem no prazo de execução deste Contrato, demonstrando a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame que originou a presente avença.

CLÁUSULA OITAVA - DOS ENCARGOS

8.1. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, de transportes e seguro, inclusive aqueles relativos a impostos e taxas, inclusive de administração, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete e entrega, o valor dos materiais, matérias-primas, mão-de-obra, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte

e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere à CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

91. Na inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I. advertência por escrito;

II. multa não compensatória, nos percentuais descritos abaixo:

a) 10% (dez por cento) do valor global do CONTRATO, pela inexecução parcial do presente ajuste; e

b) 20% (vinte por cento) do valor global do CONTRATO, pela inexecução total, motivando a rescisão do presente instrumento.

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

92. Na hipótese de atraso injustificado na execução do objeto deste contrato, a CONTRATADA estará sujeita, além das previstas na cláusula 9.1 acima, a multa de mora no importe de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia corrido de atraso, sobre o valor mensal dos serviços ou valor total do fornecimento, até que execute o objeto deste contrato, sem prejuízo da CONTRATANTE considerar rescindido o presente instrumento, a seu exclusivo critério.

93. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

I. não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente.

II. retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas.

III. paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.

IV. entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse.

V. alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida.

VI. prestação de serviço de baixa qualidade.

94. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

95. A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA.

CLÁUSULA DEZ - DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, garantida a prévia defesa e o contraditório, na ocorrência de falhas reiteradas e não corrigidas, que demonstrem a falta de qualidade do produto ofertado

ou de compromisso da CONTRATADA, na inexecução total do ajuste, na infração de qualquer cláusula do presente contrato, bem como na falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato.

CLÁUSULA ONZE - DA REPARAÇÃO DOS DANOS

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e conseqüentemente responde, exclusivamente, por danos que, por dolo ou culpa, eventualmente, causar à CONTRATANTE, aos seus servidores, à coisa ou propriedade de terceiros, em decorrência deste contrato, correndo às suas expensas os ressarcimentos e indenizações devidos.

CLÁUSULA DOZE - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O presente contrato terá vigência, a contar da data de sua última assinatura, até a execução dos serviços pela CONTRATADA e seu respectivo pagamento pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TREZE - DA LEGISLAÇÃO APLICADA

13.1. A execução deste contrato será disciplinada, de forma específica, nos termos de suas cláusulas e conforme Lei Federal nº 13.303/2016, e de forma geral e subsidiária, pela Lei nº 10.406/2002 - Código Civil -, com alterações posteriores.

CLÁUSULA CATORZE - DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

14.1. A CONTRATADA, por si e por seus sócios, diretores e demais prepostos, manterá sigilo absoluto sobre os dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais de propriedade da CONTRATANTE ou desenvolvidas ao longo da vigência deste contrato, de que, eventualmente, tenham conhecimento em razão deste instrumento, não podendo ser divulgados, publicados ou por qualquer forma colocados a disposição, direta ou indiretamente de qualquer pessoa, sob pena de ser considerada infração grave e justa causa para rescisão do contrato, devendo responder diretamente pelas eventuais perdas e danos decorrentes da não observância desta cláusula.

14.2. Não obstante a data do término da vigência deste Contrato, as obrigações de não divulgação das informações confidenciais recebidas permanecerão vigentes pelo período de 10 (dez) anos após o encerramento da vigência deste Contrato ou do relacionamento entre as partes.

14.3. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada Informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo, nos termos deste Contrato, até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pela CONTRATANTE. De forma alguma se interpretará o silêncio da CONTRATANTE como sendo liberação do compromisso de manter o sigilo da Informação.

CLÁUSULA QUINZE- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto desta contratação, bem como os direitos creditórios do mesmo.

15.2. Quaisquer alterações ou modificações no presente Contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado pelas partes.

15.3. As Partes se obrigam a tomar todas as cautelas necessárias para a perfeita execução de todos os termos e condições aqui estabelecidos, responsabilizando-se a parte infratora por quaisquer perdas e danos, pessoais ou materiais que venha a causar, direta ou indiretamente à outra parte e a terceiros e que decorra de ato praticado por si própria, seus prepostos, empregados ou terceiros contratados.

15.4. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

15.5. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida cláusula nunca o tivesse integrado, desde que a intenção das partes contratantes não seja desvirtuada por referida ilegalidade, invalidade ou inexecutabilidade.

15.6. A celebração do presente instrumento não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso de marca de titularidade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE, qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou comercial entre as partes que não seja a ora estabelecida, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

15.7. A CONTRATADA não poderá assumir qualquer obrigação em nome da CONTRATANTE ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a CONTRATANTE perante terceiros, exceto se para tal obtiver prévia e expressa autorização ou mandato da outra parte.

15.8. Declaram as partes a total inexistência de vínculo trabalhista ou de responsabilidade da CONTRATANTE, seja com quaisquer sócios da CONTRATADA seja com relação ao pessoal que a CONTRATADA eventualmente utilizar, direta ou indiretamente, para a execução do objeto deste contrato.

15.8.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

15.8.2. Acordam as partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que

injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela CONTRATANTE, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA arcará com os honorários advocatícios despendidos pela CONTRATANTE para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

CLÁUSULA DEZESSEIS- DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP, por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E por estarem justas e acertadas, as partes firmam o presente instrumento de forma eletrônica, em uma via, correspondendo ao original, para todos os efeitos de direito.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para treinamento e consultoria no serviço de tele atendimento (call center), bem como no presencial e à distância.

2. JUSTIFICATIVA DE AQUISIÇÃO

A CIJUN é uma empresa de economia mista, criada em 1991, especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação para o setor público, com soluções voltadas para sistemas de gestão pública, suporte, treinamento, central de atendimento, infraestrutura de TI e Telecom.

O Serviço de Atendimento 156 e a CAC – Central de Agendamento de Consultas, compõem a central de atendimento da CIJUN. Buscando atingir a excelência nos atendimentos, uniformizar a linguagem dos profissionais de atendimento, padronizar, otimizar o tempo e os recursos dos atendimentos, a CIJUN entende ser necessário capacitar seus profissionais e desenvolver estratégias com processos específicos e criação de um “Manual de Atendimento”, de forma alcançar a melhor eficácia desses serviços. A busca pela excelência no atendimento ao munícipe é uma preocupação da CIJUN.

Essa contratação permitirá à CIJUN garantir profissionais capacitados, atualizados com as práticas de atendimento, além da possibilidade de ter processos devidamente estabelecidos e manuais com definições claras, para garantir condutas padronizadas tanto dos atuais atendentes, quanto de novos que venham a trabalhar na função.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS / CONTEÚDO

3.1. O treinamento será ministrado para todos os profissionais do Departamento de Atendimento 156 e Central de Agendamento de Consultas - CAC, num total aproximado de 30 (trinta) pessoas.

3.2. Os serviços de elaboração do manual e treinamento deverão abordar minimamente o conteúdo abaixo descrito:

- a) Melhoria nos relacionamentos interpessoais;
- b) Técnicas de comunicação verbal e não verbal;
- c) Acompanhando a fala (presencial e por telefone);
- d) A importância em saber ouvir;
- e) Fraseologia e script humanizado e profissional;
- f) Pressupostos básicos da Programação Neurolinguística “PNL”;
- g) Desenvolvimento da técnica da empatia “Rapport”;
- h) Qualidade no Atendimento.

4. LOCAL DA REALIZAÇÃO / CRONOGRAMA

4.1. A CONTRATADA deverá iniciar os trabalhos em até 5 (cinco) dias contados da data da última assinatura eletrônica efetuada no contrato.

4.2. Os serviços serão realizados na Av. Armando Giasseti, nº 480 - V.Hortolândia - Jundiaí - SP - CEP 13.214-303.

4.3. Os serviços serão realizados em 03 etapas conforme cronograma abaixo:

Etapa	Descrição	Prazo máximo
1º	Organização dos processos e elaboração do Manual de Práticas de Atendimento	Até 60 (sessenta) dias da assinatura do contrato
2º	Realização de Treinamento Conceitual e Prático para implantação das orientações do Manual desenvolvido, compreendendo 18 horas (por turma de até 20 participantes).	Até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato.
3º	Acompanhamento pós implantação e treinamento (ao menos 2 (duas) visitas e escutas mensais).	Até 02 (dois) meses a contar do término da etapa anterior

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1. Arcar com todas as despesas de viagem, hospedagem, alimentação e transportes de seus colaboradores no atendimento do contrato;

5.2. Não divulgar quaisquer informações que tenha acesso em virtude do trabalho realizado;

5.3. Arcar com quaisquer danos ou prejuízo causados ao contratante decorrentes de sua culpa exclusiva;

5.4.Fazer as escutas e entrevistas necessárias que antecedem o início dos trabalhos;

5.5.Desenvolver os processos e o manual de atendimento;

5.6.Desenvolver as dinâmicas necessárias e adequadas para o bom entendimento dos participantes;

5.7.Desenvolver e aplicar os treinamentos necessários e aprovados previamente pela CONTRATANTE;

5.8.Fornecer material didático (ex: apostila) de acordo com o conteúdo programático para os treinamentos;

5.9.Entregar ao CONTRATANTE o Manual de Atendimento para que possa reproduzi-lo;

5.10.Avisar o CONTRATANTE, com antecedência mínima de 48(quarenta e oito) horas, quando necessário alterar alguma data do calendário de treinamento;

5.11.A CONTRATADA deverá oferecer certificado de participação/conclusão pertinente ao tema.

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

6.1. Fornecer todas as informações necessárias para implantação da prestação de serviços;

6.2.Enviar para Contratada uma listagem dos profissionais a serem treinados (nomes, datas de nascimento, escolaridade,cargo, função, turnos, data de admissão, telefones e e-mails);

6.3.Acompanhar e fiscalizar a qualidade dos serviços realizados;

6.4.Disponibilizar espaço físico e infraestrutura (sala, mesa, cadeira, projetor multimídia, flipchart, etc.);

6.5.Disponibilizar acesso aos profissionais da CONTRATADA para realizar a entrevista e escuta presencial (etapa que antecede o início dos trabalhos);

6.6.Avisar a Contratada, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, quando necessário alterar alguma data do calendário de treinamentos.

6.7.Realizar os pagamentos devidos à empresa após a validação da nota fiscal;

6.8.Disponibilizar controle de presença dos colaboradores.

7. DO PAGAMENTO

7.1.A contratada deverá apresentar Nota Fiscal por ocasião da realização dos serviços, acompanhada da Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa, relativa aos débitos federais e dívida ativa da União que inclui as contribuições sociais, do Certificado do FGTS - CRF e da CNDT - débitos trabalhistas, atualizadas.

7.2.O pagamento relativo aos serviços deverá acompanhar o cronograma descrito no item 4.3 deste termo. Os respectivos faturamentos ocorrerão no momento da entrega de cada uma das 3 Etapas, para serem pagos em até 10 (dez) dias da data do faturamento.

ANEXO 1

Apresentação da Proposta

Etapa	Descrição	Valor
1ª	Organização dos processos e elaboração do Manual de práticas de Atendimento	R\$
2ª	Realização do Treinamento Conceitual e Prático para implantação das orientações do Manual desenvolvido, compreendendo 18 horas (por turma de até 20 participantes).	R\$
3ª	Acompanhamento pós-implantação e treinamento (ao menos 2 (duas) visitas e escutas mensais).	R\$
Total da proposta		R\$

ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONSIDERANDO QUE:

(I) A CIJUN revelará à CONTRATADA, certas informações confidenciais, seja por escrito, oralmente ou sob qualquer outra forma tangível ou intangível, doravante denominadas “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”, para a plena execução do CONTRATO;

(II) Tais informações são confidenciais e de propriedade exclusiva da CIJUN ou de terceiros sob a posse e guarda da CIJUN, razão pela qual a CONTRATADA concorda, desde já, em tratar todas as informações recebidas da CIJUN, de forma sigilosa e confidencial, seja para aquelas informações que lhe foram fornecidas ou que ainda lhe serão, bem como aos seus representantes;

(III) A CONTRATADA deverá manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer informação que venha a tomar conhecimento relativa à CIJUN ou terceiros à ela vinculados;

Resolvem as partes assinar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE que figurará como anexo ao CONTRATO, fazendo dele parte integrante, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO

1.1 O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às Informações Confidenciais fornecidas pela CIJUN à CONTRATADA, em decorrência do CONTRATO.

1.2. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela CIJUN à CONTRATADA, ou que a CONTRATADA tenha acesso em decorrência do CONTRATO.

1.3. As “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” constituem, mas não estão limitadas a:

(i) Toda informação que venha, a partir desta data, a ser fornecida pela CIJUN à CONTRATADA será tratada como sigilosa. Abrangendo todas as informações escritas, verbais ou apresentadas de outro modo tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, disquetes, CD-Rom(s) e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, relativas à CIJUN e/ou a sua atividade;

(ii) Toda e qualquer informação que a CONTRATADA tenha acesso em decorrência do CONTRATO, incluindo informações de terceiros que estejam sob a posse e guarda da CIJUN, notadamente com relação à informações e dados do Município de Jundiaí, munícipes da cidade de Jundiaí, dentre outras; e

(iii) Toda e qualquer informação que a CIJUN informe à CONTRATADA ser sigilosa, de forma expressa.

2. DO USO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1 A CONTRATADA se obriga a guardar como estritamente confidenciais todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas nessa condição, sob qualquer forma, comprometendo-se a não revelá-las a quaisquer terceiros não autorizados, salvo se comprovadamente necessitarem ter conhecimento de tais informações para execução de seu trabalho, exceto se mediante prévio consentimento por escrito da CIJUN.

2.1.1 Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo, nos termos deste acordo, até que venha a ser autorizada por escrito a tratá-la diferentemente pela CIJUN. De forma alguma se interpretará o silêncio da CIJUN como sendo liberação do compromisso de manter o sigilo da Informação

2.2 A CONTRATADA concorda que as informações a serem disponibilizadas pela CIJUN serão utilizadas somente para a finalidade à que foram reveladas, qual seja, a execução do CONTRATO. Ademais, concorda também em informar seus respectivos “Representantes” ou terceiros por ela contratados, acerca da natureza confidencial das informações recebidas,

e em fazer com que tais Representantes e terceiros contratados tratem referidas informações como sendo confidenciais.

2.2.1 A expressão "Representantes" inclui os diretores, administradores, acionistas, proprietários, sócios, empregados, agentes, colaboradores, representantes, prepostos, assessores e prestadores de serviços a qualquer título (incluindo, sem limitações, advogados, contadores, consultores e assessores financeiros) da CONTRATADA.

2.3 As Partes se comprometem a empreender os mesmos cuidados na proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que exerceriam em relação às próprias informações confidenciais.

2.4 Caso qualquer das Partes venha a ser obrigada por imposição legal ou por determinação de autoridade devidamente constituída, a divulgar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, a mesma se compromete a restringir essa divulgação no que for estritamente necessário ao atendimento da imposição ou da determinação legal, bem como, imediatamente notificar a outra Parte acerca desse fato, em prazo nunca inferior à metade do prazo legal para resposta para que a Parte, tendo interesse, possa tentar impedir a divulgação.

2.5 A CONTRATADA se compromete a não reproduzir cópias das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS. Havendo necessidade de cópias para a execução do CONTRATO, deverá ser requisitada por escrito à CIJUN.

2.6 Os compromissos ora assumidos não se aplicam sempre que se possa demonstrar, de modo inequívoco, que as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

(a) já haviam sido divulgadas publicamente ou já estavam a disposição de terceiros previamente ao seu conhecimento pelas Partes;

(b) já estavam publicadas ou disponíveis para terceiros por qualquer outra forma que não contemple um ato ou omissão da CONTRATADA, de seus funcionários ou prepostos, após o seu conhecimento por qualquer deles, mediante comprovação dos registros escritos da mesma;

(c) já eram de conhecimento da CONTRATADA à época em que tais informações lhe foram reveladas, sem que tenham chegado ao seu conhecimento por meio da CIJUN quer direta ou indiretamente;

(d) tenham sido recebidas de terceiros, sem qualquer compromisso de sigilo, os quais também não obtiveram a informação, quer direta ou indiretamente, da CIJUN; e

(e) tenham sido independentemente desenvolvidas pelas partes, conforme comprovado por seus registros escritos.

2.7 Fica expressamente estabelecido que ao revelar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS à CONTRATADA, a CIJUN não concede qualquer tipo de licença expressa, implícita ou de outra natureza, nem direitos de qualquer espécie sobre patentes, marcas e quaisquer sinais distintivos ou direitos de autor ("copyrights"), de propriedade industrial de que seja

ou venha a ser titular.

2.7.1 As INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS permanecem propriedade da CIJUN, comprometendo-se a RECEPTORA, em caráter irrevogável e irretratável a, em consequência do presente Termo, se abster de tomar qualquer medida tendente a prejudicar ou impedir tais direitos.

2.8 A CONTRATADA, quando requerida por escrito, deverá devolver todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas, ou destruí-las juntamente com as respectivas cópias e demais documentos contendo referidas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

3. DA VIGÊNCIA

3.1 O presente Termo vigorará pelo mesmo prazo do CONTRATO.

3.1.1 As obrigações de uso limitado e não divulgação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, pela CONTRATADA, permanecerão vigentes por prazo indeterminado, mesmo após encerramento da vigência do CONTRATO.

3.2 Findo o CONTRATO, a CIJUN poderá, a qualquer tempo, solicitar que a CONTRATADA:

a) entregue imediatamente à CIJUN todas as informações (e todas as cópias das mesmas e outros documentos e materiais que incorporem ou reflitam quaisquer Informações) fornecidas de acordo com este Termo e em decorrência do CONTRATO; ou,

b) destrua imediatamente referidas Informações (e todas as cópias e outros documentos e materiais delas decorrentes e/ou posteriormente elaboradas) e certifique da destruição, por escrito, à CIJUN.

4. DAS PENALIDADES

4.1. As partes reconhecem que a violação ou ameaça de violação deste Termo de confidencialidade resultará em danos irreparáveis para a CIJUN, que, além de outras medidas, poderá se valer de medidas liminares para fazer cessar qualquer ameaça ou violação de qualquer direito líquido e certo de que seja titular. As partes renunciam a qualquer exigência de apresentação de prévia garantia que sustente a concessão da liminar.

4.2 Em caso de descumprimento das obrigações assumidas no presente Termo, a CONTRATADA deverá indenizar a CIJUN, além da evicção prevista nos termos da Lei, pelos danos causados, incluindo lucros cessantes que serão calculados sobre a quantidade do produto / projeto referido, cuja venda ou locação / desenvolvimento for prejudicado ou embargado por força desse eventual descumprimento. A CIJUN fará jus, ainda, à indenização por danos morais, a serem oportunamente apurados, relativamente a cada evento de inadimplemento deste Termo.

5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Qualquer omissão ou tolerância em exigir o estrito cumprimento de quaisquer termos ou condições deste Termo ou em exercer direitos dele decorrentes não constituirá renúncia a tais direitos, podendo as partes exercê-los a qualquer tempo.

5.2 Este Termo de Confidencialidade contempla todos os entendimentos mantidos até esta data entre as Partes com relação ao objeto descrito na cláusula primeira acima, prevalecendo, em caso de conflito, sobre quaisquer documentos e acordos firmados antes desta data.

5.3 Qualquer modificação ou alteração ao presente deve ser feita por escrito, mediante termo aditivo assinado pelas partes.

5.4 Quaisquer avisos ou notificações devem ser considerados recebidos quando expressamente confirmados pela outra parte por escrito ou quando enviados por correspondência registrada para os referidos endereços.

5.5 O presente Termo de Confidencialidade constitui parte integrante do CONTRATO firmado entre as partes, não podendo dele se dissociar, sendo considerado aceito e firmado pelas partes mediante a assinatura do CONTRATO.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Ferragut, Diretor Administrativo Financeiro**, em 23/07/2018, às 09:53, conforme art. 1º, § 7º, da Lei Municipal 8.424/2015 e art. 9º, inciso I do Decreto Municipal 26.136/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Amauri Marquezi de Luca, Diretor Presidente**, em 23/07/2018, às 12:11, conforme art. 1º, § 7º, da Lei Municipal 8.424/2015 e art. 9º, inciso I do Decreto Municipal 26.136/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Javier Mancuso, Usuário Externo**, em 24/07/2018, às 10:25, conforme art. 1º, § 7º, da Lei Municipal 8.424/2015 e art. 9º, inciso I do Decreto Municipal 26.136/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portalsei.cijun.sp.gov.br/autentica> informando o código verificador **0051019** e o código CRC **DFB6E1E7**.

