

Contrato nº 002/2021

Processo nº P091873/2021

 CITINOVA



CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DE FORTALEZA (CITINOVA) E A EMPRESA CHATBOT MAKER TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A, ABAIXO QUALIFICADAS, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA.

O Município de Fortaleza, por intermédio da Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza – CITINOVA, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 21.736.708/0001-85, situada à Rua Tremembés, nº 02, Bairro Praia de Iracema, CEP 60.060-250, Fortaleza/CE, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato sendo representada por seu Presidente, **Luiz Alberto Aragão Sabóia**, brasileiro, portador do RG nº 20073964187 SSPCE e do CPF sob o nº 285.835.823-00, residente e domiciliado em Fortaleza/CE; e a empresa **Chatbot Maker Tecnologia da Informação S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 26.745.287/0001-72, situada à Av. Dom Manuel, nº 1020, Bairro Centro, CEP 60.060-090, Fortaleza/CE, doravante denominado **CONTRATADA**, neste ato representado por **Francisco Thiago Amarante Marques**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 2002010179922 SSP/CE e inscrito no CPF sob o nº 005.793.493-22, residente e domiciliado à Av. Abolição, nº 2311, bairro Meireles, CEP 60165-075, Fortaleza/CE, têm entre si justa e acordada a celebração do presente Contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente Contrato emergencial tem como fundamento o Processo de Dispensa de Licitação nº P091873/2021, os preceitos do direito público, a Lei Federal nº 8.666/1993 (art. 24, inciso IV), e outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto.

1.2. O cumprimento deste Contrato está vinculado ao Termo de Ratificação de Dispensa de Licitação nº 001/2021, o qual constitui parte deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente contrato emergencial tem por objeto o “*fornecimento de serviço de construção e gestão de atendimento automatizado (chatbot inteligente) no aplicativo WhatsApp integrado ao sistema de gestão e operação de atendimentos por meio da utilização de plataforma na web com atuação direta da Fundação CITINOVA para apoio aos órgãos da Prefeitura de Fortaleza no combate ao COVID-19*”, com base nos elementos descritos no Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste contrato é de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da sua publicação, devendo ser publicado na forma do parágrafo único, do art. 61, da Lei Federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A execução do serviço dar-se-á sob o regime indireto, conforme Termo de Referência, proposta, e tabela abaixo:



DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE CHATBOT INTELIGENTE					
LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR UNITARIO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
01	Mensagem de <i>Template</i>	Mensagem	R\$ 0,45	600.000 (seiscentos mil)	R\$ 270.000,00

4.1.1. Mensagem de *Template*: São modelos de mensagens de envio (saída) que precisam ser pré-aprovadas pelos WhatsApp, como alertas de entrega e lembretes de compromissos. Elas não podem ser usadas para marketing.

4.2. A prestação do serviço ocorrerá no prazo de 06 (seis) meses, iniciando-se em 05 (cinco) dias a partir da solicitação da Entidade ou do recebimento do empenho, rigorosamente firmado em Contrato, sendo que a não observância destas condições, implicará na não aceitação dele, sem que caiba qualquer reclamação ou indenização por parte da inadimplente.

4.3. O objeto contratual deverá ser executado no município de Fortaleza, em conformidade com o Processo de Dispensa de Licitação nº P091873/2021 e neste termo.

4.3.1. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 02 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

4.5. Quanto a entrega:

4.5.1. O objeto contratual deverá ser entregue em 5 (cinco) dias úteis a contar da publicação do contrato, em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, no local indicado deste Termo.

4.6. Quanto ao Recebimento:

4.6.1. PROVISORIAMENTE, mediante ordem de serviço, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela contratante.

4.6.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, consequente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

4.7. Das entregas:

4.7.1. As entregas e produtos esperados são:

- a) Ativação do número WhatsApp Business API junto a empresa WhatsApp Inc;
- b) Desenvolvimento de fluxos de atendimento personalizados de acordo com demandas e campanhas;
- c) Disponibilização do time para evoluções, construção de novas habilidades e melhorias do *chatbot* e inteligência artificial;
- d) Acesso a plataforma para fazer o atendimento humano caso seja necessário;
- e) Capacidade para a troca ilimitadas de mensagens e suporte técnico de 8h às 18h em dias úteis;
- f) Disponibilidade de plataforma 24 horas por dia durante 7 dias por semana, em níveis superiores a 99,5% de funcionamento;
- g) A plataforma integrada deverá ter as seguintes funcionalidades: Criar, editar e gerenciar operadores de atendimento;



- h) ~~Listar e acompanhar atendimentos executados ou em execução,~~
- i) Gerenciar atendimento por departamentos;
- j) Emitir relatórios com as seguintes informações: resultados parciais ou totais dos atendimentos, visão da efetividade da operação e visão geral das pessoas atendidas;
- k) Desempenho por atendente e filtro por período contendo o total de conversas e tempo médio de atendimento e tempo médio de espera.
- l) A Manutenção Corretiva e Preventiva do Sistema contratado compreende a correção, aperfeiçoamento e adequação de funcionalidades de sistemas de informação, identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades, incluindo-se rotinas de Extração, Transformação e camada de apresentação de dados para portais web e business intelligence, bem como integração entre sistemas e a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva e corretiva visando mitigar a incidência de erros e problemas futuros. A empresa contratada contará com um time na qual deverá cuidar das manutenções necessárias tanto preventivas como corretivas e afins de evolução da inteligência artificial do chatbot desenvolvido devendo atender aos chamados da Fundação Citinova no prazo máximo de até duas horas para manutenções corretivas e no prazo máximo de até 12 horas para manutenção preventivas, sendo que ocorrerá exclusivamente por conta da contratada as manutenções corretivas e preventivas necessárias durante o período de garantia do software.
- m) O chatbot deverá ser entregue funcionando no número WhatsApp que será requerido junto a WhatsApp Inc e que deverá ter as habilidades conforme definidas durante o projeto, além do acesso a plataforma para fazer o atendimento e gestão de conversas.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor contratual global importa na quantia de R\$ 270.000,00 (duzentos e setenta mil reais, devendo a remuneração da contratada.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1. As despesas decorrentes deste Contrato emergencial serão provenientes dos recursos do orçamento da Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza – CITINOVA: dotação orçamentária: 19.126.0183.1034.0001; elemento de despesa 44.90.52, 33.90.30 e 33.90.40; e fonte de recurso 1.001.0000.00.01.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, exclusivamente no Banco Bradesco, tudo em conformidade com o Termo de Referência, a proposta da contratada, e Plano de Trabalho.

7.1.1. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida a CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o item anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

7.2. Não será efetuado qualquer pagamento a CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas.

7.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações expressas no Termo de Referência e neste termo.



7.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

7.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) Trabalhista e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

7.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

7.6. A atualização financeira dos valores a serem pagos, em virtude de inadimplemento pela contratante, será efetuada através do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), *pro rata*, desde a data final do período do adimplemento até a data do efetivo pagamento, desde que comprove que o contratante é o único responsável pelo atraso.

7.7. O pagamento decorrente da contratação será efetuado proporcionalmente aos trabalhos executados no projeto, consoante o cronograma físico-financeiro aprovado, com a possibilidade de adoção de remunerações adicionais associadas ao alcance de metas de desempenho no projeto.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL

8.1. Deverá ser prestada garantia contratual no valor de 5% (cinco por cento) do valor de Fornecimento de serviço construção e gestão de atendimento automatizado (*chatbot* inteligente) no aplicativo WhatsApp valor a ser contratado por apólice de seguro ou depósito equivalente ao valor em conta única do tesouro municipal a ser fornecida pelo Diretor Administrativo e Financeiro da CITINOVA, sendo atualizado monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993.

8.2. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido.

CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civis e criminais, às seguintes penalidades, de acordo com o Decreto Municipal nº 13.735/2016:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.

b) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

c) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor do Contrato, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 1% (um por cento), em caso de reincidência.

d) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor do Contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela contratante, inclusive o cancelamento do registro de preço.

9.1.3. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Município de Fortaleza, sendo, então, descredenciado no Cadastro de Fornecedores da Central de Licitações da Prefeitura Municipal de Fortaleza - CLFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição



ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADA

- 10.1. Executar o objeto contratual, de acordo com o Termo de Referência.
- 10.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nos termos da lei.
- 10.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitadas ao estabelecido no §1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.
- 10.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 10.5. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 10.6. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 10.7. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.
- 10.8. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, sem a prévia anuência do Contratante.
- 10.9. Em nenhuma hipótese, e sob qualquer pretexto, poderá a CONTRATADA vincular pagamentos de sua responsabilidade, inclusive os devidos a seus empregados, aos pagamentos a ela devidos ao Município de Fortaleza.
- 10.10. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução deste Contrato, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e trabalhistas, e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.
- 10.11. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência e também das demais informações internas da contratante a que a contratada tiver conhecimento.
- 10.12. Não interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da Contratante, salvo nos casos previstos em lei.
- 10.13. Manter atualizados seus dados cadastrais.
- 10.14. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.
- 10.15. A CONTRATADA deverá substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independente de justificativa por parte desta, qualquer funcionário cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam inadequados aos julgados prejudiciais e/ou inconvenientes à execução dos serviços aos interessados do Serviço



Público, a exemplo de desrespeito ao público ou a servidores da CONTRATANTE ou da Área de Tecnologia da Informação - ATI, desempenho em desacordo com as necessidades, flagrante delito ou outras ocorrências que possam comprometer a qualidade dos serviços ou a imagem da CONTRATANTE e do Serviço Público.

10.16. A CONTRATADA deverá comprovar na execução do contrato, e deverá manter esta condição durante a vigência do mesmo, prova de vínculo com os profissionais qualificados que prestarão os serviços, conforme descrição e grau de especificidade acima exigido, mediante apresentação de carteira de trabalho e previdência social (CTPS) ou Ficha de Registro de Empregado (autenticada pela DRT) ou Contrato de Prestação de Serviço ou Notas Fiscais de Prestação de Serviço. Quando o profissional for sócio da CONTRATADA, tal comprovação poderá ser feita através da apresentação de Contrato Social em vigor.

10.17. Deverá fornecer relatórios, com quantitativo e/ou serviços prestados, discriminado o total de UST's consumidas, bem como as mensagens de *templates*, resultados parciais ou totais dos atendimentos; visão da efetividade da operação; visão geral das pessoas atendidas; desempenho por atendente; filtro por período; total de conversas; tempo médio de atendimento; tempo médio de espera.

10.18. Armazenamento em nuvem de todas as mensagens recebidas e enviadas durante a vigência do contrato.

10.19. As informações armazenadas na nuvem, após o período do contrato, deverão ser entregues à Fundação CITINOVA, por serem de propriedade desta.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Solicitar a execução do objeto a CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço.

11.2. Proporcionar a CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores.

11.2.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências a CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

11.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

11.5. Efetuar os pagamentos devidos a CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Termo.

11.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

11.7. Acompanhar e fiscalizar a execução do serviço contratado através de servidores especialmente designados;

11.8. Documentar as ocorrências havidas.

11.9. Observar fielmente o inteiro teor da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO

12.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor designado através de Portaria devidamente publicada no DOM, especialmente designado para este fim pela contratante.

12.2. De acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei Federal nº 8.666/1993, o servidor designado pela portaria do subitem anterior será denominado simplesmente de GESTOR.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

13.1. A inexecução total ou parcial deste Contrato e a ocorrência de quaisquer dos motivos constantes no art. 78, da Lei Federal nº 8.666/1993 será causa para sua rescisão, na forma do art. 79, com as consequências previstas no art. 80, do mesmo diploma legal.

13.2. Este Contrato será rescindido quando da homologação da licitação ordinária iniciada pela Secretaria Municipal de Saúde através do processo administrativo sob o nº P102041/2021, ou outro que o venha a lhe substituir.

13.2.1. A contratada renuncia a qualquer reclamação administrativa ou judicial, presente ou futura não lhe cabendo qualquer ressarcimento, seja a título de indenização, lucros cessantes ou perdas e danos, decorrente da rescisão por força do previsto no dispositivo. 13.2.

13.3. Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela CONTRATANTE, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, nos casos das rescisões decorrentes do previsto no inciso XII, do art. 78, da Lei Federal nº 8.666/1993, sem que caiba ao CONTRATADO direito à indenização de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Fica eleito o Foro do Município de Fortaleza/CE para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa.

E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente Contrato, do qual se extraíram 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Fortaleza/CE, 12 de Maio de 2021.

Luiz Alberto Aragão Sabóia
Presidente da Fundação CITINOVA
CONTRATANTE

Francisco Thiago Amarante Marques
Chatbot Maker Tecnologia da Informação S.A
CONTRATADA

Testemunhas:

RG:

RG:

CPF:

CPF:



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/1C17-91C0-8731-B4C4> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 1C17-91C0-8731-B4C4



Hash do Documento

9FA9F64702E993FB31436205469EC948716975090C84084F3396506B4AD3AC47

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/05/2021 é(são) :

- francisco Thiago Amarante Marques (Parte) - 005.793.493-22 em
12/05/2021 16:37 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Antonio Marlos távora Vieira (Testemunha) - 931.436.053-91 em
12/05/2021 16:31 UTC-03:00
Nome no certificado: Antonio Marlos Tavora Vieira
Tipo: Certificado Digital





Prefeitura de Fortaleza



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número SHHK3VAC

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 570794 e código SHHK3VAC

ASSINADO POR: