



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

64
Rubrica
303
U91

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE CHAT PARA
ATENDIMENTO VIRTUAL QUE ENTRE SI
CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE
ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO
GROSSO DO SUL E A EMPRESA SIKONI
TECNOLOGIA LTDA - ME. (Processo C-
3069/2017)

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO GROSSO DO SUL - CREA-MS, autarquia federal de fiscalização do exercício profissional, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 15.417.520/0001-71, com sede na Rua Sebastião Taveira, n. 272, Monte Castelo, em Campo Grande-MS, 79.010-480, neste ato representado por seu Presidente, o Engenheiro Agrônomo DIRSON ARTUR FREITAG, brasileiro, casado, portador da carteira de identidade profissional CREA n. [REDACTED] e inscrito no CPF sob o n. [REDACTED], residente e domiciliado na cidade de Rio Brillhante-MS, na [REDACTED] [REDACTED], doravante denominado CONTRATANTE e a empresa SIKONI TECNOLOGIA LTDA - ME, sociedade empresarial limitada, inscrita no CNPJ sob o n. 13.493.504/0001-32, com sede à Rua Santa Catarina n. 1940, Sala 02, Jardim Bethania, em Franca-SP, 14401-351, neste ato representada por seu sócio CRISTIAN KLAUSS DE OLIVEIRA, portador da CI n. [REDACTED] e inscrito no CPF sob o n. [REDACTED], doravante denominada CONTRATADA, têm, entre si, justo e acordado e celebram por decorrência do processo C-3014/2016, celebram o presente contrato, regulado pela Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CHAT PARA ATENDIMENTO VIRTUAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto o fornecimento de serviços de chat para atendimento virtual, com 12 (doze) operadores.

Cristian Klaus
Oliveira



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CLÁUSULA SEGUNDA - DO AMPARO LEGAL E DA SUJEIÇÃO ÀS NORMAS LEGAIS E CONTRATUAIS

- 2.1. Este contrato reger-se-á pelo disposto na Lei Federal n. 8.666/1993 e suas posteriores alterações, e as demais disposições aplicáveis a Licitação e Contratos Administrativos, bem como as Cláusulas deste instrumento.
- 2.2. Relativamente ao disposto na presente Cláusula, aplicam-se subsidiariamente, as disposições da Lei n. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.
- 2.3. Os casos omissos que se tornarem controvertidos em face das cláusulas do presente Contrato serão resolvidos segundo os princípios jurídicos aplicáveis, por despacho fundamentado do Sr. Presidente da **CONTRATANTE**.
- 2.4. Após a assinatura deste Contrato, toda comunicação entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será feita através de correspondência devidamente registrada.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços disponibilizados pela contratada são:

- a) Conversa em tempo real;
- b) Integração tecnológica (pode ser integrado com diversas tecnologias: blogs, sites corporativos, hotspots, facebook, entre outros).
- c) Acesso Online (Basta o acesso à internet e poderá acessar o Contako de qualquer lugar do mundo);
- d) Chrome App (poderá ser instalado o Contako no computador. Desta forma o sistema será executado em uma janela separada no Chrome);
- e) Ambiente Seguro (É possível executar o sistema em ambiente seguro utilizando o protocolo HTTPS. Todas as informações trocadas entre os operadores, os clientes e os servidores serão criptografadas);
- f) Registro das Conversas;
- g) Base de Conhecimento (Programa respostas automáticas para as perguntas mais frequentes);
- h) Múltiplos setores;
- i) Conversas simultâneas (É permitido o atendimento simultâneo de clientes);
- j) Logotipo da empresa (É possível adicionar o logotipo na tela de atendimento de seus clientes);

Cristian Klauon
Dalva

Dalva



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- k) Customização Total (Personalize a frase de boas vindas, imagens online/offline, atendimento proativo, entre outros);
- l) Fila de espera (Ao solicitar o atendimento, o cliente fica sabendo quantas pessoas estão aguardando para serem atendidas);
- m) Envio de arquivos (Durante o atendimento é possível enviar determinados tipos de arquivos ao cliente, como: Word, Excel, Imagens, entre outros);
- n) Geolocalização (No momento do atendimento é possível saber de qual região do Brasil o seu cliente está falando);
- o) Envio de conversas (sempre que terminar o atendimento o Contako oferecerá a opção à seus clientes de enviar a conversa para o e-mail que ele forneceu);
- p) Atendimento Proativo (se o seu cliente não solicitar o atendimento, o Contako o convida para iniciar uma conversa);
- q) Última conversa (se o cliente já foi anteriormente atendido, o Contako oferece uma opção para exibir a última conversa realizada);
- r) Mural de recados;
- s) Transferência de Setor (o Contako permite ao atendente, transferir a conversa para outro setor da empresa, caso o cliente tenha escolhido o setor errado no momento da solicitação);
- t) Nota do atendimento;
- u) Campos personalizados (personalize os campos que o cliente deverá preencher ao solicitar o atendimento, como: telefone, número do Pedido, CPF, CNPJ, entre outros, diretamente pelo painel);
- v) Comunicador interno (possibilita a comunicação instantânea entre todos os membros da equipe de atendimento).

CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR

4.1. O valor mensal para a contratação é de R\$ 199,99 (cento e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), consolidando um valor global de R\$ 1.799,91 (um mil setecentos e noventa e nove reais e noventa e um centavos).

4.2. 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.

Christian Klaus

Carla

Ⓟ



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento será todo dia 10 (dez) de cada mês, condicionado a apresentação da Nota Fiscal, acompanhada do respectivo boleto, a qual deverá ser apresentada até o dia 05 (cinco) do mês da prestação dos serviços, juntamente com os demais documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações da CONTRATADA.

5.2. O pagamento somente será efetuado após o atesto, pelo Gestor do Contrato, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, que conterà o detalhamento dos serviços executados e será acompanhada dos demais documentos exigidos neste Termo de Referência.

5.3. O atesto fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA com os serviços efetivamente prestados.

5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

5.5. O documento de cobrança deverá conter ao menos:

- a) CNPJ da Contratada conforme preâmbulo do Contrato;
- b) Descrição clara do objeto;
- c) Período de faturamento;
- d) Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total.

5.6. O CREA-MS fará retenção dos tributos e das contribuições federais devidos, bem como dos impostos incidentes sobre o valor da Fatura/Nota Fiscal, se comprometendo sua quitação no prazo legal, nos termos Anexo I – Tabela de Retenção da Instrução Normativa RFB 1.234/2012 e da Lei Complementar Municipal n.º 59/2003.

5.6.1. Não serão retidos os valores correspondentes aos tributos citados, nos pagamentos efetuados a pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), conforme disposto no inciso XI do art. 4 da Instrução Normativa RFB 1.234/2012.

5.6.1.1. Para efeito do disposto acima, a pessoa jurídica deverá, no ato da assinatura do contrato, apresentar ao CREA-MS declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV desta Instrução Normativa, conforme o caso, em 02 (duas) vias, assinada pelo seu representante legal, conforme artigo 6º da Instrução Normativa RFB 1.540/2015.

Guilherme Klauon

Walter

[Assinatura]



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5.7. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 02, de 30/04/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.8. Antes do pagamento, o CONTRATANTE realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.

5.8.1. Serão efetuadas as seguintes consultas:

- a) Regularidade para com a Fazenda Federal – Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.
- b) Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.
- c) Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa.
- e) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

5.8.2. A não apresentação da documentação de que trata o item 6.8.1 desta cláusula no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados de sua solicitação pela fiscalização, poderá ensejar a rescisão do contrato.

5.9. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

5.10. O CREA-MS não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

Crizton Klaus
Orbite



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Fls.	69
Matrícula	Rubrica
303	U99

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

6.1. Durante a vigência do contrato, os preços serão fixos e irredutíveis, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas na alínea "d", inciso II, art. 65, da Lei n.º 8.666/93 ou de redução dos preços praticados no mercado.

6.2. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data de sua assinatura, pela variação do IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. Os recursos orçamentários para a cobertura das despesas deste Contrato correrão a conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos orçamentos, programa, ficando o CREA-MS obrigado a apresentar, no início do exercício, a respectiva nota de empenho, respeitada a classificação orçamentária prevista neste Contrato.

7.2. As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta das dotações orçamentárias:

Elemento despesa: 6.2.2.11.01.04.09.005

Projeto/Atividade: Serviços de Informática

Número do Empenho: 439

Data: 23/03/2017

Valor: 1.999,90

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações a serem contratadas, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da(s) empresa(s) fornecedoras nas dependências do CREA-MS.

8.2. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos produtos.

8.3. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do objeto, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo.

8.4. Efetuar a juntada aos autos do processo das irregularidades observadas durante a execução da relação contratual.

8.5. Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços.

Christina Klauon

Carla



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

- 8.6. Verificar, durante toda a execução do Contrato, a manutenção, pela CONTRATADA, de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 8.7. Impedir que terceiros estranhos à CONTRATADA prestem os serviços, sendo vedada todo e qualquer tipo de subcontratação.
- 8.8. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 8.90. Acompanhar a execução do Contrato, nos termos do inciso III do art. 58 c/c o art. 67 da Lei nº 8.666/93, através dos Fiscais do Contrato, que exercerão ampla e irrestrita fiscalização do objeto, a qualquer hora, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, inclusive quanto às obrigações da Contratada constantes deste Termo Referência, do Contrato e do Edital respectivos.
- 8.10. Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas neste Contrato, garantindo a real disponibilidade financeira para a quitação de seus débitos frente à empresa fornecedora dos produtos ora licitados, sob pena de ilegalidade dos atos.
- 8.11. O CREA-MS não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução.
- 9.2. Ser responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE da execução do contrato.
- 9.3. Comprometer-se por si, seus empregados e prepostos, a manter absoluto sigilo sobre toda e qualquer informação, material e documentos do CONTRATANTE que tenha acesso, sob pena de sanções legais.
- 9.4. Não haverá vínculo empregatício entre os empregados ou prepostos da CONTRATADA com o CONTRATANTE, respondendo exclusivamente a

Tristram Kawan
Calisto

[Assinatura]



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

12.6. Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o ressarcimento de despesas autorizadas pelo CREA-MS e, comprovadamente realizadas pela CONTRATADA, previstas no presente Contrato.

12.7. Em caso de cisão, incorporação ou fusão da CONTRATADA com outras empresas, caberá à CREA-MS decidir pela continuidade do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GESTÃO DO CONTRATO

12.1. A Gestão do Contrato e a Fiscalização do cumprimento do objeto contratado são de competência do Setor de Contratos e Compras e do Departamento de Registro e Cadastro do CREA-MS, respectivamente, através de servidor devidamente designado pelo ordenador de despesas, nos termos do artigo 73 da Lei 8.666/93.

12.2. A fiscalização pelo CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades na contratação, nem perante terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica a corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes ou preposto.

12.3. A ação ou a omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização do CREA-MS, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela má execução da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

13.1. Caberá ao CREA-MS providenciar, por sua conta, a publicação resumida do instrumento de contrato e de seus eventuais aditamentos, na Imprensa Oficial e no prazo legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos de comum acordo pelas partes e na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA APROVAÇÃO E DISPENSA DE LICITAÇÃO

15.1. O presente contrato terá validade depois de assinado pelos respectivos responsáveis legais do CREA-MS e da CONTRATADA.

Christina Klauw
Cláudia





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

15.2. A realização de licitação foi dispensada com base no Artigo 24, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária da comarca de Campo Grande-MS, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campo Grande-MS, 30 de março de 2017.

Cristian Klaus de Oliveira
CRISTIAN KLAUSS DE OLIVEIRA
SIKONI TECNOLOGIA LTDA - ME

Dirson Artur Freitag
ENG. AGR. DIRSON ARTUR FREITAG
PRESIDENTE DO CREA-MS

TESTEMUNHAS:

NOME: *Valtão Rodrigues Diniz*
CI: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ASS.: *Valtão Rodrigues Diniz*

NOME: *Dayane Lucas da Silva*
CI: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
ASS.: *Dayane d. da Silva*