

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS

CONTRATO Nº 33/22

ÍNDICE

Cláusula Primeira - Do Objeto Contratual	pág. 1
Cláusula Segunda - Da Vigência/Prazo	pág. 1
Cláusula Terceira - Das Condições de Prestação do Serviço	pág. 1
Cláusula Quarta - Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada	pág. 4
Cláusula Quinta - Das Obrigações da CET	pág. 4
Cláusula Sexta - Da Fiscalização do Serviço	pág. 5
Cláusula Sétima - Do Valor e Preços	pág. 5
Cláusula Oitava - Da Forma de Pagamento	pág. 5
Cláusula Nona - Dos Impostos e Incidências Fiscais	pág. 6
Cláusula Décima - Das Garantias e Garantia de Execução Contratual	pág. 6
Cláusula Décima Primeira - Das Penalidades	pág. 7
Cláusula Décima Segunda - Da Rescisão	pág. 9
Cláusula Décima Terceira - Do Recebimento do Objeto	pág. 10
Cláusula Décima Quarta - Da Subcontratação	pág. 10
Cláusula Décima Quinta - Do Treinamento	pág. 10
Cláusula Décima Sexta - Da Legislação Aplicável	pág. 10
Cláusula Décima Sétima - Das Disposições Finais	pág. 11
Cláusula Décima Oitava - Do Foro	pág. 11

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO III - DECLARAÇÃO CIÊNCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET

ANEXO IV – MODELO DE FIANÇA BANCÁRIA

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS****EXPEDIENTE Nº 0250/22****CONTRATO Nº 33/22, CELEBRADO ENTRE A COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET E BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**

A **COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET**, com sede nesta Capital na Rua Barão de Itapetininga nº 18, inscrita no CNPJ sob o nº 47.902.648/0001-17, neste ato representada por seus Representantes Legais ao final assinados, doravante designada **CET** e **BUZZMONITOR TECNOLOGIA LTDA**, com sede nesta Capital, na Rua Pamplona, nº 518 – 4º andar, Jardim Paulista, São Paulo/SP, CEP 01405-000, com telefones nºs (11) 2339-4928, (11) 2373-5342, (11) 95754-7151, e-mails: juliana.mendonca@buzzmonitor.com.br e financeiro@buzzmonitor.com.br, inscrita no CNPJ sob o nº 23.504.040/0001-76 e Inscrição Estadual - isento, neste ato representada por seu(s) Representante(s) Legal(is) ao final assinado(s), doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e contratado com base no artigo 29, inciso II da Lei Federal nº 13.303/16 e artigo 130, inciso II, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC e com a Lei Complementar nº 123/06 e Lei Municipal nº 13.278/02 e suas alterações posteriores, têm entre si justo e contratado o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO CONTRATUAL

1.1. Constitui objeto deste Contrato o **fornecimento e licenciamento de plataforma de gestão e monitoramento de mídias sociais**, para, através de interface web, realizar o monitoramento de redes sociais, atendimento a clientes e administração de perfis e contatos das redes CET, obrigando-se a **CONTRATADA** a executá-lo de acordo com o Anexo I – Termo de Referência e Anexo II - proposta comercial sem número, enviada via e-mail em 02/06/2022, e demais elementos que compõem o expediente mencionado no preâmbulo, os quais passam a integrar este instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA/PRAZO

2.1. O prazo de duração deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, em prazo inferior, igual ou superior ao contrato inicial, respeitado o limite legal.

2.2. O prazo para ativação da licença é imediato, e as funcionalidades disponíveis deverão ser oferecidas conforme mencionado na **proposta comercial** sem número, enviada via e-mail em 02/06/2022 e indicado pelo Gestor do contrato da **CET**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. As condições da prestação de serviços estão dispostas na proposta de 02/06/2022, e compreendem:

3.1.1. Interface

3.1.1.1. O painel de monitoramento deverá exibir dados sobre o desempenho da atividade pela equipe, número de atendimentos realizados, número de tíquetes abertos, tempo de resposta e histórico de interação com o usuário. Visualização dos principais dados estratégicos em tempo real, saúde da marca, desempenho de publicações, menções mais relevantes, expressões mais frequentes, desempenho da equipe de redes sociais.

3.1.2. Características do monitoramento

3.1.2.1. Através da plataforma deverá ser possível o monitoramento das 10 mais influentes e importantes mídias sociais em tempo real, classificar e filtrar posts por tipo e sentimento, estabelecer comparativos com a concorrência e/ou empresas com atividades relacionadas, rastrear e acompanhar conversas sobre temas específicos.

3.1.2.2. Possibilidade de classificação de itens por sentimento (positivo, neutro e negativo) de forma manual e automática.

3.1.2.3. Possibilidade de classificação de itens por tag de forma manual e automática (a partir de regras criadas pela equipe).

3.1.2.4. Os itens coletados devem estar disponíveis para consulta a qualquer dia e horário. A ferramenta também deve permitir que as consultas ocorram a partir de filtros específicos como, por exemplo: por período, por busca de texto, por busca de usuário, por tags selecionadas, por sentimentos selecionados, por buscas previamente criadas, por menções.

3.1.2.5. Desejável a possibilidade de ocultar e excluir itens publicados por usuários em nosso feed (Permitido para Facebook e Twitter).

3.1.2.6. Identificação de influenciadores, defensores e detratores da marca, sendo possível adicionar e armazenar informações sobre eles na ferramenta.

3.1.3. Quantificação

O plano a ser adquirido deverá atender aos seguintes requisitos:

3.1.3.1. Itens coletados por mês 15.000.

3.1.3.2. Fãs/seguidores: 1.600.000.

3.1.3.3. Logins/usuários: 50 logins que possam monitorar/ agendar/publicar/apagar (por meio de permissões configuradas), sendo 5 com a possibilidade de responder tickets.

3.1.3.4. Marcas/perfis monitoramento: CET (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn).

3.1.3.5. Criação de tags para classificação de itens: ilimitada.

3.1.3.6. Criação de buscas para monitoramento de conteúdo: ilimitada.

3.1.4. Relacionamento com o cliente e Gestão da equipe

3.1.4.1. A ferramenta deverá possibilitar recursos para atendimento ao usuário e armazenar histórico de interações com os usuários, inserir informações sobre clientes, configurar alertas e classificar demandas, controlar protocolos, identificar influenciadores (detratores e advogados) da marca.

3.1.4.2. Fazer gestão da equipe de atendimento, extração de relatórios de interações e SLA, coletar menções e interagir em tempo real, além de mensurar tempo de resposta.

3.1.4.3. Possibilidade de resposta imediata possibilidade de abertura de ticket, classificando-os por prioridade e atribuindo/distribuindo a membros da equipe para resposta.

3.1.4.4. Deve haver histórico de tickets por usuários que interagiram com a CET, sendo possível inserir manualmente, em cada ticket, informações úteis à equipe. Se o usuário entrar em contato com a CET e já houver um ticket aberto para ele em andamento, a interação desse usuário deve entrar automaticamente no mesmo ticket (dentro de um tempo previamente configurado pela equipe).

3.1.4.5. Todas as menções, em todas as redes sociais, devem ser possíveis de serem respondidas via ferramenta (no caso do Facebook: desde que o post seja público); podendo excetuar-se LinkedIn e Youtube.

3.1.5. Gestão de perfil

A ferramenta deverá oferecer recursos para gestão e otimização do uso dos perfis da empresa nas mídias sociais:

3.1.5.1. Agendamento e Publicação

3.1.5.1.1. Gerar dados sobre melhores horários e formatos para compartilhar conteúdo baseados nos dados históricos e encurtador de URL próprio ou incorporado à ferramenta, exibindo estatísticas sobre os cliques. Publicar, agendar e aprovar fotos, textos e vídeos, integração com uma plataforma de análise de dados fornecidas pelas próprias Redes Sociais.

3.1.5.1.2. Agendamento e publicação de texto e imagem, a qualquer dia e horário, nos feeds do Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter.

3.1.5.1.3. Possibilidade de excluir, via ferramenta, um post já publicado (Facebook e Twitter).

3.1.5.1.4. Fluxo de aprovação com níveis de permissões e responsáveis (rascunho, edição e aprovação/reprovação).

3.1.5.2. Relatórios

3.1.5.2.1. Geração de relatórios de performance de perfis e publicações. Os relatórios devem ser ilimitados e por períodos pré-configurados, sobre:

3.1.5.2.1.1. Atendimento via SAC;

3.1.5.2.1.2. Itens monitorados e classificados;

3.1.5.2.1.3. Menções e interações com usuários;

3.1.5.2.1.4. Influenciadores;

3.1.5.2.1.5. Tags e sentimentos;

3.1.5.2.1.6. Hashtags;

3.1.5.2.1.7. Desempenho de publicações;

3.1.5.2.1.8. Desempenho da equipe.

3.1.5.3. Saúde da marca

3.1.5.3.1. Comparação da marca com outras páginas e perfis correlatos;

3.1.5.3.2. Tendências;

3.1.5.3.3. Exportação dos dados com filtros específicos, pelo menos, em CSV e PDF.

3.1.6. Infraestrutura

3.1.6.1. Hospedagem da infraestrutura em nuvem deverá ser certificada com padrão ISO 27001. Réplica dos dados realizada em tempo real e backup para recuperação de dados históricos.

3.1.7. Treinamento

3.1.7.1. A empresa fornecedora deverá prover treinamento próprio sobre o uso da ferramenta a todos os usuários da equipe de atendimento/monitoramento da CET.

3.1.7.2. Treinamento para até 50 pessoas, a ser realizado em local determinado pela CET, na região central de São Paulo, em data a ser acordada a partir do início da vigência do contrato.

3.1.7.3. Se no momento da assinatura do contrato, ainda houver situação de pandemia, os treinamentos poderão ser online.

3.1.8. Suporte

3.1.8.1. A contratada deverá fornecer suporte telefônico, a custo de ligação local ou gratuita, em português, em horário comercial.

3.1.8.2. Possibilidade de abertura de chamado por formulário online para solução de problemas técnicos. Os dados do monitoramento deverão estar disponíveis por 24 meses, no mínimo.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. A **CONTRATADA** deverá indicar seu preposto em até 05 (cinco) dias, contados a partir da data da assinatura deste instrumento, que a representara e se responsabilizara por todos os aspectos técnicos e legais, devendo efetuar o acompanhamento contínuo e periódico da execução do Contrato.

4.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda supervisão, direção técnica e administrativa e mão de obra qualificada necessárias à execução dos serviços contratados.

4.3. A **CONTRATADA** deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições fiscais/jurídicas presentes no momento da formalização do presente termo.

4.4. A **CONTRATADA** concorda com as normas, políticas e práticas estabelecidas no Código de Conduta e Integridade da CET, disponível no site da CET/Transparência CET, no link: <http://www.cetsp.com.br/media/719911/codigo-de-conduta-e-integridade-1a-rev.pdf>, comprometendo-se com o seu integral cumprimento, inclusive por parte de seus empregados e prepostos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.303/16 e no Decreto Municipal nº 58.093/18, comprometendo-se com a ética, dignidade, decoro, zelo e eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos, estando sujeita a aplicação de penalidade conforme subitem 12.1.2 da Cláusula Penalidades.

4.5. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos solicitados, bem como comunicar em 24 (vinte e quatro) horas a **CET**, quaisquer fatos ou anormalidades que por ventura possam prejudicar o bom andamento deste contrato.

4.5.1. Toda a comunicação entre as partes deverá ser feita por escrito, através de e-mail, correspondências ou atas. A notificação tornar-se-á efetiva, após seu recebimento, que servirá de documento legal da execução dos serviços/fornecimento.

4.6. A **CONTRATADA** obriga-se a reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da prestação de serviços, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da constatação.

4.7. A **CONTRATADA** deverá comparecer, sempre que convocada, ao local designado pela **CET**, por meio de pessoa devidamente credenciada, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com o(s) serviço(s) contratado(s).

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CET

5.1. Designar o Gestor e o fiscal do Contrato.

5.2. Exercer a fiscalização, verificando se os serviços e especificações estão sendo cumpridos nos moldes deste contrato, do Anexo II – Proposta Comercial.

5.3. Esclarecer prontamente as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**.

5.4. Fiscalizar o fiel cumprimento da execução do contrato.

5.5. A **CET** emitirá o Termo de Aceitação no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da disponibilização eletrônica do fornecimento.

5.6. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas devidamente aprovadas, referentes a prestação dos serviços efetuados pela **CONTRATADA**, depois de verificado o cumprimento de todas as exigências pertinentes.

5.7. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço executado em desacordo com o contratado.

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇOS

6.1. Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pelos serviços do objeto deste contrato, a **CET**, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercerá o direito de fiscalizar o fiel cumprimento das especificações exigidas, a fim de assegurar o seu recebimento ou manifestar sua recusa.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PREÇOS

7.1. O valor total do presente Contrato é de **R\$ 22.800,00 (vinte e dois mil e oitocentos reais)**, em função do preço global indicado na Proposta, na data base de 02/06/2022.

7.2. O preço unitário objeto deste Contrato é:

Item	Descrição	Unidade	Valor Unitário R\$
7.2.1.	Fornecimento e licenciamento de plataforma de gestão e monitoramento de mídias sociais, conforme Anexo I – Termo de Referência	licença/mês	1.900,00

7.3. O preço para a prestação dos serviços, é o constante da proposta da licitante e remunerará todos os custos básicos diretos, bem como o frete, transporte, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, fiscais ou quaisquer outros que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1. A CONTRATADA emitirá Nota Fiscal Eletrônica ou documento equivalente, correspondente aos serviços prestados, que será paga, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do adimplemento da obrigação, onde constarão os serviços prestados constantes deste Contrato, ficando as medições vinculadas às aprovações das entregas conforme critério:

8.1.1. Além da nota fiscal eletrônica ou documento equivalente, o pedido de pagamento deverá ser acompanhado de toda a documentação, relativa à regularidade fiscal e trabalhista, exigidas na licitação e prova de inexistência no CADIN do Município de São Paulo.

8.2. Ocorrendo eventual atraso por culpa da **CET**, no pagamento da parcela mensal, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro rata tempore"), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu, nos termos da Portaria 05/12 - Secretaria de Finanças.

8.3. A **CONTRATADA** deverá indicar a conta corrente bancária ao qual o pagamento deverá ser efetuado. A informação deverá ser encaminhada para a Gerência Financeira - GFI, Rua Barão de Itapetininga nº 18 - 3º andar ou e-mail à gfi@cetsp.com.br.

8.4. A **CONTRATADA** deverá encaminhar os arquivos eletrônicos para a Gerência Financeira - GFI (e.mail: gfi@cetsp.com.br) no caso de utilização da DANFE, ficando o pagamento condicionado ao encaminhamento desses arquivos.

8.5. Caso o documento fiscal seja apresentado com erro, será devolvido para correção, contando-se novo prazo para análise, aprovação e pagamento a partir da reapresentação.

8.6. Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicará na aceitação dos serviços pela **CET**.

CLÁUSULA NONA - DOS IMPOSTOS E INCIDÊNCIAS FISCAIS

9.1. Os tributos, taxas, impostos, emolumentos, contribuições previdenciárias, trabalhistas, fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste Contrato, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, assim definido na legislação vigente, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS GARANTIAS E GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

10.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CET** a garantia de execução contratual, no valor de **R\$1.140,00** (um mil cento e quarenta reais), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, a fim de assegurar a sua execução, no prazo de até 10 (dez) dias corridos após a celebração do contrato, sob pena de aplicação de multa.

10.1.1. A garantia estipulada será prestada em qualquer das modalidades admitidas no artigo 70 da Lei Federal nº 13.303/16 e § 1º do artigo 141 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC, e será restituída após o Termo de Recebimento Definitivo, atualizada monetariamente nos termos da legislação vigente.

10.1.2. A não apresentação da garantia prevista no subitem 12.1, em até 20 (vinte) dias úteis, autorizará a rescisão contratual do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme § 8º do artigo 141 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC.

10.1.3. Em caso da **CONTRATADA** optar pela prestação da Garantia na modalidade de Fiança Bancária, esta deverá apresentá-la conforme **Modelo de Fiança Bancária** contido no Anexo IV do Contrato.

10.2. A garantia será devolvida à **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias da lavratura do Termo de Recebimento Definitivo do objeto e após a quitação das multas contratuais eventualmente existentes, atualizada monetariamente nos termos da legislação vigente.

10.3. Se houver prorrogação ou acréscimo ao valor do Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a complementação da garantia na assinatura do respectivo Termo Aditivo, ou excepcionalmente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do respectivo Termo Aditivo.

10.4. A **CONTRATADA** deverá oferecer a **garantia contra falhas**, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação durante a vigência do contrato, contando a partir da data da implantação.

10.4.1. A garantia envolve a identificação e eliminação de falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação visando o pleno funcionamento da ferramenta e removendo os problemas detectados.

10.4.2. A detecção de problemas irá gerar a abertura de Ordens de Serviços (ou dispositivo equivalente) através da própria ferramenta e os serviços deverão ser executados sem ônus adicional para a **CET**.

10.5. Service Level Agreement (SLA)

Sobre ocorrências que envolverem falhas, intermitências ou bugs na ferramenta, por culpa única e exclusiva da **CONTRATADA**:

10.5.1. Ocorrências graves (ex: parada total do serviço)

10.5.1.1. Prazo para resposta: até 1h dentro da escada de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.1.2. Tempo máximo de duração do problema: 1 (um) dia.

10.5.2. Ocorrências médias (ex: parada parcial, lentidão total ou parcial da ferramenta)

10.5.2.1. Prazo para resposta: até 1h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.2.2. Tempo máximo de duração do problema: 2 (dois) dias.

10.5.3. Ocorrências baixas (ex; incidentes que não comprometem a execução do serviço)

10.5.3.1. Prazo para resposta: até 4h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;

10.5.3.2. Tempo máximo de duração do problema: 3 (três) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Pelo descumprimento das obrigações assumidas a **CONTRATADA** estará sujeita às penalidades previstas no Capítulo II, Seção III, art. 82 da Lei Federal nº 13.303/16 e Capítulo XIII do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET, garantindo a prévia defesa, estando sujeita ainda às seguintes multas/sanções:

11.1.1. Advertência em caso de não atendimento aos itens 4.1., e 8.4.; deste contrato, e sempre que o ato praticado pela **CONTRATADA**, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à CET, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa.

11.1.1.1. A aplicação da advertência deverá ser comunicada por correspondência escrita, mesmo que registrada da forma eletrônica ou em atas de reunião, devendo ocorrer seu registro junto ao Cadastro Corporativo da CET, independentemente da **CONTRATADA** ser ou não cadastrada.

11.1.2. Multa de até 1% (um por cento) por dia de atraso na entrega do objeto sobre o valor do serviço em atraso, até o limite de 10 (dez) dias do prazo fixado para a entrega, após o que restará configurada inexecução parcial ou total do ajuste, com a aplicação das penalidades inerentes.

11.1.2.1. Considera-se inexecução total do ajuste o atraso superior a 20 (vinte) dias do prazo fixado para a entrega de todo o objeto contratado.

11.1.2.2. Considera-se inexecução parcial do ajuste o atraso superior a 10 (dez) dias e inferior a 20 (vinte) dias do prazo fixado para a entrega de parcela do objeto contratado.

11.1.3. Caso a Contratada não atenda ao estipulado nos itens 10.5.1, 10.5.1.1, 10.5.1.2; , 10.5.2, 10.5.2.1; 10.5.2.2; e 10.5.3. 10.5.3.1 e 10.5.3.2 incidirá multa diária em até 0,5% (meio por cento), por ocorrências graves, médias e baixas, sobre o valor contratual mensal, conforme disposto Cláusula Décima – itens 10.5.1, 10.5.2 e 10.5.3..

11.1.4. Multa em até 5% (cinco por cento) sobre o valor total contratual quando, sem justa causa aceita pela **CET**, a **CONTRATADA** não cumprir com qualquer outra obrigação assumida em decorrência do contrato.

11.1.5. Multa de até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no caso de atraso na entrega da garantia contratual.

11.1.6. Pelo inadimplemento total ou parcial deste contrato, independentemente da rescisão, a **CONTRATADA** ficará sujeita, a critério da **CET**, às seguintes penalidades:

11.1.7.1. Multa de 10% (dez por cento), sobre a parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste, nos termos do Artigo 193, V do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET.

11.1.7.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratual, por inexecução total do ajuste, nos termos do Artigo 193, VI do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILCC da CET.

11.2. A inexecução parcial ou total do Contrato poderá ensejar sua rescisão nos termos do artigo 182 do Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios - RILCC.

11.3. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação, quando houver, em especial:

- a) - reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- b) - atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- c) - reincidência na aplicação das penalidades de multa;
- d) - irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- e) - condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) - prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- g) - prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir o Contratado idoneidade para contratar com a **CET**.

11.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

a) A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Diretor Presidente da **CET** quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da **CET**, evidência de atuação com interesses escusos, inclusive apresentação de documentos falsos ou falsificados ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo à **CET** ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

11.5. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não isentará a **CONTRATADA** da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

11.6. Eventuais penalidades pecuniárias, aplicadas à **CONTRATADA** após o devido procedimento, poderão ser ressarcidas por meio de compensação, descontando-se de pagamentos vincendos que a **CONTRATADA** tenha a receber da **CET**, seja no âmbito do presente Contrato, ou poderão ser descontados da garantia prestada, se houver ou, ainda, ser cobrado administrativa ou judicialmente.

11.6.1. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

11.6.2. A compensação citada no item 11.6. ficará restrita ao âmbito do presente Contrato.

11.6.3. No caso de aplicação de eventuais penalidades, será observado o procedimento previsto no Decreto Municipal nº 44.279/03 e no Regulamento Interno de Licitações Contratos e Convênios – RILCC da **CET**.

11.7. Será remetida à Secretaria Municipal de Gestão - Seção de Cadastro de Fornecedores, cópia do ato que aplicar qualquer penalidade ou da decisão final do recurso interposto pela **CONTRATADA**, a fim de que seja averbada a penalização no cadastro municipal de fornecedores.

11.8. As sanções/multas são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, sendo descontadas do pagamento respectivo ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

11.9. A fixação dos percentuais de multa previstos nesta cláusula, em percentuais inferiores aos limites indicados, poderá ser definida a critério da autoridade competente, por despacho fundamentado, com base em relatório circunstanciado da área da **CET**, gestora da contratação, observado art. 188 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios - RILCC da **CET**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

12.1. Constituem motivo para rescisão de contrato, dentre outros:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - a alteração da pessoa do contratado, mediante:

- a) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no contrato;

III - o desatendimento das determinações regulares da CET decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;

IV - o cometimento reiterado de faltas na execução contratual;

V - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

VI - a decretação de falência ou a insolvência civil do contratado;

VII - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

IX - razões de interesse da CET, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;

IX - o atraso nos pagamentos devidos pela CET decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

X - a não liberação, por parte da CET, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no PROJÉTOS;

XI - a ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XII - o descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

XIII - o perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

XIV - ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

12.1.1. As práticas passíveis de rescisão, tratadas nesse inciso, podem ser definidas, dentre outras, como:

- a) corrupta: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação do empregado da Companhia no processo licitatório ou na execução do contrato;

- b) fraudulenta: falsificar ou omitir fatos, com o objetivo de influenciar o processo licitatório ou de execução do contrato;
- c) colusiva: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem conhecimento de representantes da Companhia, visando estabelecer preço sem níveis artificiais e não competitivos;
- d) coercitiva: causar dano ou ameaçar, direta ou indiretamente, as pessoas físicas ou jurídicas, visando influenciar sua participação em processo licitatório ou afetar a execução do contrato;
- e) obstrutiva: destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas ou fazer declarações falsas, com objetivo de impedir materialmente a apuração de práticas ilícitas.

12.1.2. As práticas exemplificadas no subitem **12.1.1.**, além de acarretarem responsabilidade administrativa, a ser apurada no curso do próprio processo administrativo de contratação, de acordo com o caso concreto, poderão implicar em responsabilidade civil indenizatória e/ou indenização na esfera criminal, nos termos da Lei.

12.2. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

13.1. O objeto do Contrato somente será recebido quando perfeitamente de acordo com as condições contratuais e demais documentos que fizerem parte do ajuste.

13.2. Executado o contrato, o seu objeto deverá ser recebido:

I - em se tratando de obras e serviços:

- a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização; ou
- b) definitivamente, pelo Gestor do Contrato.

13.2.1. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, principalmente quanto à solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético profissional pela perfeita execução nos limites estabelecidos pelo Código Civil Brasileiro e pelo contrato.

13.2.2. Nos casos devidamente justificados, os prazos para recebimento provisório e definitivo poderão ser prorrogados mediante autorização da autoridade competente, formalizada através de Aditamento, desde que celebrado anteriormente ao término da vigência contratual. 59

13.2.3. Na hipótese de rescisão do contrato, caberá ao responsável pela fiscalização atestar as parcelas adequadamente concluídas, recebendo provisória ou definitivamente, conforme o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto deste contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão do referido contrato e sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO TREINAMENTO

15.1. A **CONTRATADA** deverá promover, às suas expensas, treinamento específico para a operação do objeto contratado, que deverá ser realizado no prédio da **CET**, sito à Rua Barão de Itapetininga, 18, em data a ser acordada, para até 50 (cinquenta) pessoas, contados da assinatura do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1. Lei Federal nº 13.303/16, Lei Municipal nº 13.278/02, Lei Complementar nº 123/06, Lei Complementar nº 147/14, Decretos Municipais nºs 44.279/03 e 56.633/15 e legislação correlata, aplicando-se, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do Decreto nº 56.633 de 24 de novembro de 2015.

17.2. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO

18.1. Para solucionar quaisquer questões oriundas deste Contrato, é competente, por disposição legal, o foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital, São Paulo.

E, por se acharem assim justas e contratadas, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, diante das testemunhas abaixo indicadas.

São Paulo, 08 de setembro de 2022.

O ORIGINAL ASSINADO ENCONTRA-SE NO EXPEDIENTE Nº 0250/22

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS****CONTRATO Nº 33/22****ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO:**

Contratar empresa que forneça plataforma através de interface web para monitoramento de redes sociais, atendimento a clientes e administrar perfis e contatos das redes CET/SMT.

2. ESPECIFICAÇÕES:**a. Interface**

O painel de monitoramento deverá exibir dados sobre o desempenho da atividade pela equipe, número de atendimentos realizados, número de tíquetes abertos, tempo de resposta e histórico de interação com o usuário. Visualização dos principais dados estratégicos em tempo real, saúde da marca, desempenho de publicações, menções mais relevantes, expressões mais frequentes, desempenho da equipe de redes sociais.

b. Características do monitoramento

- Através da plataforma deverá ser possível o monitoramento das 10 mais influentes e importantes mídias sociais em tempo real, classificar e filtrar posts por tipo e sentimento, estabelecer comparativos com a concorrência e/ou empresas com atividades relacionadas, rastrear e acompanhar conversas sobre temas específicos...
- Possibilidade de classificação de itens por sentimento (positivo, neutro e negativo) de forma manual e automática;
- Possibilidade de classificação de itens por tag de forma manual e automática (a partir de regras criadas pela equipe);
- Os itens coletados devem estar disponíveis para consulta a qualquer dia e horário. A ferramenta também deve permitir que as consultas ocorram a partir de filtros específicos como, por exemplo: por período, por busca de texto, por busca de usuário, por tags selecionadas, por sentimentos selecionados, por buscas previamente criadas, por menções...
- Desejável a possibilidade de ocultar e excluir itens publicados por usuários em nosso feed (Permitido para Facebook e Twitter)
- Identificação de influenciadores, defensores e detratores da marca, sendo possível adicionar e armazenar informações sobre eles na ferramenta.

c. Quantificação

O plano a ser adquirido deverá atender aos seguintes requisitos.

- itens coletados por mês 15.000
- fãs/seguidores: 1.600.000
- logins/usuários: 50 logins que possam monitorar/ agendar/publicar/apagar (por meio de permissões configuradas), sendo 5 com a possibilidade de responder tickets;
- marcas/perfis monitoramento: CET/SMT (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube e LinkedIn);
- criação de tags para classificação de itens: ilimitada
- criação de buscas para monitoramento de conteúdo: ilimitada

d. Relacionamento com o cliente e Gestão da equipe

- A ferramenta deverá possibilitar recursos para atendimento ao usuário e armazenar histórico de interações com os usuários, inserir informações sobre clientes, configurar alertas e classificar demandas, controlar protocolos, identificar influenciadores (detratores e advogados) da marca.
- Fazer gestão da equipe de atendimento, extração de relatórios de interações e SLA, coletar menções e interagir em tempo real, além de mensurar tempo de resposta.
- Possibilidade de resposta imediata possibilidade de abertura de ticket, classificando-os por prioridade e atribuindo/distribuindo a membros da equipe para resposta;
- Deve haver histórico de tickets por usuários que interagiram com a CET, sendo possível inserir manualmente, em cada ticket, informações úteis à equipe. Se o usuário entrar em contato com a CET e já houver um ticket aberto para ele em andamento, a interação desse usuário deve entrar automaticamente no mesmo ticket (dentro de um tempo previamente configurado pela equipe);
- Todas as menções, em todas as redes sociais, devem ser possíveis de serem respondidas via ferramenta (no caso do Facebook: desde que o post seja público); podendo excetuar-se LinkedIn e Youtube.

e. Gestão de perfil

A ferramenta deverá oferecer recursos para gestão e otimização do uso dos perfis da empresa nas mídias sociais:

- Agendamento e Publicação

Gerar dados sobre melhores horários e formatos para compartilhar conteúdo baseados nos dados históricos e encurtador de URL próprio ou incorporado à ferramenta, exibindo estatísticas sobre os cliques. Publicar, agendar e aprovar fotos, textos e vídeos, integração com uma plataforma de análise de dados fornecidas pelas próprias Redes Sociais.

- Agendamento e publicação de texto e imagem, a qualquer dia e horário, nos feeds do Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter;

- Possibilidade de excluir, via ferramenta, um post já publicado (Facebook e Twitter);

- Fluxo de aprovação com níveis de permissões e responsáveis (rascunho, edição e aprovação/reprovação).

- Relatórios

Geração de relatórios de performance de perfis e publicações. Os relatórios devem ser ilimitados e por períodos pré-configurados, sobre:

- Atendimento via SAC;
- Itens monitorados e classificados
- Menções e interações com usuários;
- Influenciadores;
- Tags e sentimentos;
- Hashtags;
- Desempenho de publicações;
- Desempenho da equipe;
- Saúde da marca:
- Comparação da marca com outras páginas e perfis correlatos;
- Tendências;
- Exportação dos dados com filtros específicos, pelo menos, em CSV e PDF.

f. Infraestrutura

Hospedagem da infraestrutura em nuvem deverá ser certificada com padrão ISO 27001. Réplica dos dados realizada em tempo real e backup para recuperação de dados históricos.

g. Treinamento

A empresa fornecedora deverá prover treinamento próprio sobre o uso da ferramenta a todos os usuários da equipe de atendimento/monitoramento da CET.

Treinamento para até 50 pessoas, a ser realizado em local determinado pela CET, na região central de São Paulo, em data a ser acordada a partir do início da vigência do contrato.

Se no momento da assinatura do contrato, ainda houver situação de pandemia, os treinamentos poderão ser online.

h. Suporte

A contratada deverá fornecer suporte telefônico, a custo de ligação local ou gratuita, em português, em horário comercial.

Possibilidade de abertura de chamado por formulário online para solução de problemas técnicos. Os dados do monitoramento deverão estar disponíveis por 24 meses, no mínimo.

3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato a ser celebrado vigorará pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado na forma da lei.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado de forma mensal.

5. GARANTIA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A contratada deverá oferecer a garantia contra falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação durante a vigência do contrato, contando a partir da data da implantação.

A garantia envolve a identificação e eliminação de falhas, erros, inconformidades, ausência de funcionalidades ou informação visando o pleno funcionamento da ferramenta e removendo os problemas detectados.

A detecção de problemas irá gerar a abertura de Ordens de Serviços (ou dispositivo equivalente) através da própria ferramenta e os serviços deverão ser executados sem ônus adicional para a CET/SMT.

Service Level Agreement (SLA)

Sobre ocorrências que envolverem falhas, intermitências ou bugs na ferramenta, por culpa única e exclusiva da contratada:

- Ocorrências graves (ex: parada total do serviço)
 - Prazo para resposta: até 1h dentro da escada de atendimento, após acionamento por e-mail;
 - Tempo máximo de duração do problema: 1 (um) dia.

- Ocorrências médias (ex: parada parcial, lentidão total ou parcial da ferramenta)
 - Prazo para resposta: até 1h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;
 - Tempo máximo de duração do problema: 2 (dois) dias.

- Ocorrências baixas (ex; incidentes que não comprometem a execução do serviço)
 - Prazo para resposta: até 4h dentro da escala de atendimento, após acionamento por e-mail;
 - Tempo máximo de duração do problema: 3 (três) dias.

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS

CONTRATO Nº 33/22

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE CIENCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET

Nome da empresa:
Endereço Completo:
CNPJ Nº:

, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) , portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº . **DECLARA**, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA CET**, conforme texto publicado no site da **CET**, www.cetsp.com.br, através do link <http://www.cetsp.com.br/media/719911/codigo-de-conduta-e-integridade-1a-rev.pdf>; comprometendo-nos com o seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, conforme previsto na Lei Federal 13.303/19 e no Decreto Municipal 58.093/18, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa
Nome por extenso:
RG
CPF/MF
Cargo:

(em papel timbrado da empresa proponente)

CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

FORNECIMENTO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DE MÍDIAS SOCIAIS

ANEXO IV - MODELO DE FIANÇA BANCÁRIA

COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO - CET

A/C: Gerência Financeira

SÃO PAULO - SP

Prezados Senhores,

REF.: FIANÇA BANCÁRIA

1. Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, o Banco S/A, com sede na Rua n.º , inscrito no CNPJ sob o n.º , por seus representantes legais abaixo assinados, se declara fiador e principal pagador da empresa , com sede à Rua n.º inscrita no CNPJ sob o n.º , até o limite de R\$ (), como garantia a fiel, completa, cabal e perfeita execução do Contrato n.º , celebrado entre a empresa afiançada e essa EMPRESA tendo por objetivo o fornecimento e licenciamento de plataforma de gestão e monitoramento de mídias sociais.
2. A fiança, ora concedida, assegura o cumprimento, por parte da empresa afiançada, de qualquer das Cláusulas e/ou condições relativas ao Contrato supra indicado, e o valor da fiança, presentemente concedida, poderá ser recebido por essa Companhia, a qualquer tempo independentemente de autorização do afiançado ou ainda, de ordem judicial, e independentemente de qualquer prévia justificação.
 - 2.1. No caso de garantia prestada sob a forma de Fiança Bancária, deverá constar uma cláusula expressa no termo da fiança estabelecendo que a garantia prestada abrangerá todos os fatos passíveis de ressarcimento comprovadamente havidos na vigência do Contrato, ainda que constatados, notificados e/ou exigidos pela credora **CET** após o término de sua vigência e/ou exigidos pela credora **CET** em até **90 (noventa) dias**, contados do encerramento definitivo deste Contrato.
3. Este Banco renuncia, expressamente, aos benefícios do artigo 827, do Código Civil Brasileiro, e declara, sob as penas da lei que:
 - 3.1. Está, legal e estatutariamente autorizado a assinar a presente carta de fiança;
 - 3.2. Esta fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da Legislação bancária e regulamentações e determinações do Banco Central, aplicáveis a espécie;
 - 3.3. O valor da presente fiança, se contém dentro dos limites permitidos por aquele órgão federal.
4. A presente fiança bancária, vigorará pelo prazo de () dias, prorrogável, automaticamente, até a consecução das obrigações contratuais e desde que liberada mediante comunicação por escrito, dessa Companhia.

Local e data

BANCO

S/A *

*FIRMA RECONHECIDA DOS SUBSCRITORES