

CONTRATO Nº. 005/2024.

Contrato que entre si celebram a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO e a empresa AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA., para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center).

Processo nº. 4.417/23

Pregão Eletrônico nº. 064/23

De um lado, a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO sociedade de economia mista, com sede na Avenida Alexandre Ludke nº. 1.500 na Vila Bandeirantes no município de Jundiaí/SP., inscrita no CNPJ sob o nº. 03.582.243/0001-73, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seus diretores: Diretor Superintendente de Gestão Evandro Biancarelli, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 190.352.398-22; Diretor Comercial e Financeiro Benedito Pedro de Almeida Nogueira, portador do [REDACTED] do CPF/MF nº. 061.903.488-23, e o gestor Fabrício Alves da Silva, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 326.115.248-66, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA., localizada na Avenida Vinte e Seis de Março nº. 421 - centro, no município de Poá/SP., inscrita no CNPJ sob o nº. 47.679.824/0001-01, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por seu Diretor Presidente José Roberto Romeu Roque, portador do [REDACTED] do CPF/MF nº. 671.652.498-34, de acordo com os atos e documentos contidos no processo administrativo nº. 4.417-2/2023, 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, Contratos e Convênios da DAE S.A. e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato para prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), conforme exigências e especificações técnicas descritas no respectivo Edital e seus anexos [REDACTED] [REDACTED]

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.
PROCESSO Nº. 4.417/23
Pregão Eletrônico nº. 064/23
Contrato nº. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020



1.2. Para melhor caracterização da presente avença, bem como definir os procedimentos decorrentes das obrigações doravante contraidas pela CONTRATANTE e CONTRATADA, ficam fazendo parte integrante deste contrato, o edital de 05 de dezembro de 2023 - Pregão Eletrônico nº. 064/2023, bem como a proposta da CONTRATADA, insertos às fls. 11/57 e 95/96, respectivamente, do processo administrativo nº. 4.417-2/2023.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

2.1.1. Nomear um preposto responsável pelo contrato para atendimento e entendimentos junto a CONTRATANTE.

2.1.2. Apresentar Plano de Trabalho detalhado contendo os procedimentos que serão adotados para a execução dos serviços, devendo ser aprovado pela CONTRATANTE, conforme detalhamento constante no Termo de Referência.

2.1.3. Arcar com todas as despesas de impostos, fretes, seguros, encargos sociais e outros custos que recaiam sobre o fornecimento ou serviços objeto do presente contrato.

2.1.4. A CONTRATADA deverá suprir seus profissionais com todos os equipamentos necessários ao fiel cumprimento do objeto. A CONTRATADA deverá também arcar com todas as despesas de transporte, alimentação, EPI, uniformes e crachás, treinamentos, conforme detalhado no Termo de Referência.

2.1.4.1. A CONTRATADA manterá todos os seus empregados uniformizados e se responsabilizará pela utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC), essenciais na execução do objeto.

2.1.5. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos serviços ou fornecimento 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.

2.1.6. 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 ou Edital.

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



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

2.1.9. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

2.1.10. Ser interlocutor em caso de necessidade com o fabricante do produto fornecido.

2.1.11. Cumprir e fazer cumprir todas as normas e legislações aplicáveis ao objeto contratado.

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.

2.3. Ciente dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S.A. - Água e Esgoto, conforme declaração apresentada na fase habilitatória, é obrigação da CONTRATADA cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas.

2.4. Fica desde já autorizada a CONTRATANTE realizar retenções aos pagamentos devidos em valores correspondentes às obrigações trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, incluindo salários e demais verbas trabalhistas, previdência social e FGTS, concernentes aos empregados dedicados à execução do contrato, quando da não apresentação dos comprovantes de pagamento de tais encargos, bem como, retenções preventivas atinentes a inadimplemento por parte da CONTRATADA de encargos, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, sem prejuízo da garantia contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e no respectivo Edital, 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 encaminhando 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 da prestação do serviço/ fornecimento, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos



AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

Processo nº. 4-417/23

Pregão Eletrônico nº. 064/23

Contrato nº. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludk
Vila Bandeirantes -
CEP 13.214-020

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 endereço, prazo e condições indicados no Termo de Referência, anexo VI do edital.

4.2. 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.

4.3. 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 - 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, Contratos e Convênios da DAE S.A.

5.1.1. Conforme parágrafo 8º do artigo 81 da Lei Federal nº. 13.303/2016, é vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA - PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor global do contrato é de **RS 2.290.000,00 (dois milhões, duzentos e noventa 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 de relatório de atividades e das 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, que deverão ser entregues no setor Financeiro da DAE S.A., sem qualquer correção monetária.

6.3. Os pagamentos serão mensais, realizados até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à execução dos serviços, desde que apresentada a respectiva Nota Fiscal/Fatura, bem como os relatórios específicos, conforme detalhamento descrito no Termo de Referência.

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, informada na sua proposta de preço.

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, do processo e das parcelas de pagamento, 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: nfe@daejundiai.com.br, bem como o respectivo arquivo XML.

6.8. A emissão das Notas Fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar ao gestor responsável 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 o item 6.3 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. Em caso de atraso no pagamento efetuado pela CONTRATANTE, da fatura apresentada pela CONTRATADA, esta pode ter atualização do respectivo valor utilizando-se o INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

6.12. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.13. 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.

6.14. O valor do presente contrato poderá sofrer reajustes, tendo por limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Nacional de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, mediante solicitação da CONTRATADA, não antes de decorridos 12 (doze) meses de contratação, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação, conforme amparo legal nos artigos 150 ao 155 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A.

6.14.1. Para tanto, a CONTRATADA deverá protocolar e justificar (embasar) sua intenção de reajuste, para a devida análise pela DAE S.A.

6.14.2. A mera atualização de piso salarial de categoria profissional, aplicação de dissídios ou alterações periódicas de encargos relacionados à mão de obra, constituem-se risco a ser suportado pela CONTRATADA, não ensejando revisão dos valores praticados neste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - 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.

7.2. Para assinatura deste contrato, deverá ser exigida prestação de garantia sob uma das modalidades previstas no art. 70 da Lei Federal nº. 13.303/16 e artigo 138 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. no valor de **RS 114.500,00 (cento e quatorze mil e quinhentos reais)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

7.2.1 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução integral do presente contrato, após o Recebimento Definitivo do objeto



7.2.2 A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter a mesma validade do prazo de vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação, repactuação ou alteração efetivada no contrato.

7.2.3 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela DAE S.A., em pagamento de multa que tenha sido aplicada à CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da data em que tiver sido notificada.

CLÁUSULA OITAVA - ENCARGOS E DOCUMENTOS RELATIVOS À SEGURANÇA DO TRABALHO

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 a CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

8.2 É obrigação da CONTRATADA, além de outras fixadas neste Edital e seus anexos, o envio, ao Gestor do contrato e após a Seção de Segurança do Trabalho, antes do início da prestação dos serviços, as cópias dos documentos relacionados no Anexo VIII.

DOCUMENTOS RELATIVOS À SEGURANÇA DO TRABALHO

8.2.1 - O Gestor do contrato reunirá TODA a documentação solicitada e encaminhará, de uma só vez, a Seção de Segurança do Trabalho com antecedência **mínima de 10** (dez) dias a partir da assinatura contratual, para conferência dos mesmos.

8.2.2 - Aceita a documentação relativa aos funcionários, a SST emitirá um **RELATÓRIO** para o GESTOR do contrato informando que a empresa está habilitada para a execução dos serviços do contrato.

CLÁUSULA NONA - PENALIDADES

9.1. Pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. e a 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 moratória, por atraso injustificado, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da parcela descumprida, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento) do valor citado.
- III- Multa compensatória, no percentual descrito abaixo:
- a- até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços ou sobre a parcela inadimplida, se o descumprimento for parcial;
- b- até 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total, motivando a rescisão do ajuste.
- IV- Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DAE S.A., por até 02 (dois) anos.
- § 1º. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.
- § 2º. As sanções previstas nos incisos I e III deste dispositivo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.
- § 3º. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:
- I- Não atendimento às especificações técnicas relativas aos 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 DAE S.A.;
- 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.
- § 4º. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.
- § 5º. A multa poderá ser descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA



CLÁUSULA DEZ - 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 - REPARAÇÃO DOS DANOS

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e consequentemente 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 - VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O presente contrato terá **vigência de 24 (vinte e quatro) meses**, após o recebimento da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado nos termos da Lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

12.2. A CONTRATANTE poderá denunciar o presente contrato, mediante aviso prévio e expresso de 60 (sessenta) dias, sem a imposição de qualquer indenização ou penalidade, sendo devido apenas os valores relativos aos serviços/fornecimento realizados no período do aviso prévio, que deverão ser mantidos pela CONTRATADA.

12.3. O presente contrato poderá ser rescindido em comum acordo entre as partes mediante celebração de competente distrato.

CLÁUSULA TREZE - 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 - DISPOSIÇÕES GERAIS

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

Processo nº. 4.411/23

Pregão Eletrônico nº. 064/23

Contrato nº. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiá.com.br



Av. Alexandre Lud
Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020



14.1. As despesas decorrentes do presente contrato estarão sob as despesas, Conta Gerencial nº. 8.5.1.03 - Orçamento AC-DCF-003 - Origem do Recurso: Vinculada DAE (Recursos Próprios) - Gerência de Gestão Comercial.

14.2. A CONTRATADA não poderá: subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento objeto deste Edital, bem como os direitos creditórios do mesmo.

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

14.4. 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.

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. 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.

14.9. 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.



14.9.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irretroatável, 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.

14.9.2. 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 IGP-M-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 QUINZE - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. Para entendimento das disposições abaixo, as Partes reconhecem que serão considerados os conceitos trazidos no artigo 5º da Lei nº. 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

15.2. As Partes, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“titular”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº. 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados relativos às Partes e execução deste contrato.

15.3 As Partes reconhecem e concordam que atuam como Controladoras singulares de dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados no âmbito deste contrato.



15.4. As Partes reconhecem que, em razão da relação contratual, cada uma é responsável pela adequação da hipótese que autoriza o tratamento dos dados pessoais, inclusive dos dados pessoais sensíveis, que estejam sob sua responsabilidade, para as finalidades relacionadas ao objeto do contrato.

15.5. As Partes se comprometem a tratar os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis exclusivamente para as finalidades deste contrato.

15.6. Caso haja tratamento para finalidades que não tenham relação com o contrato, a Parte que o realizar será exclusivamente responsável perante os titulares e aos órgãos competentes.

15.7. As Partes se comprometem a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, inclusive na sua transmissão, e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

15.8. As Partes se comprometem a garantir a integridade e a segurança dos referidos dados, inclusive, sempre que possível, adotando técnicas de pseudonimização e anonimização.

15.9. Cada Parte é responsável por monitorar sua própria conformidade, de seus prepostos e subcontratados, com as obrigações relativas à proteção de dados pessoais.

15.10. Cada Parte é e continuará sendo responsável, de modo singular, pelos dados pessoais e dados pessoais sensíveis que compartilhar no âmbito deste contrato.

15.11. Cada Parte é responsável por garantir o exercício e cumprimento dos direitos dos titulares, em observância à legislação de proteção de dados pessoais.

15.12. Caso uma das Partes receba uma solicitação relativa a um tratamento que não seja de sua responsabilidade, deverá notificar imediatamente a Parte responsável.

15.13. As Partes se comprometem a auxiliar uma a outra no cumprimento de suas obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, seja judicial ou administrativamente, fornecendo informações relevantes e necessárias disponíveis e qualquer outra assistência capaz de minimizar ou eliminar a causa e riscos impostos por quaisquer violações de segurança verificadas na execução deste contrato.

15.14. Caso uma das Partes arque com os prejuízos decorrentes de danos gerados pela outra Parte diante do descumprimento das obrigações legais e/ou das aqui assumidas, fica assegurado à Parte inocente o direito de regresso contra a Parte responsável.

CLÁUSULA DEZESSEIS - FOR



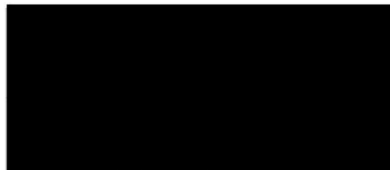
16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP., por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias, para todos os efeitos de direito.

Jundiaí, 22 de janeiro de 2024.

a) p/contratante:

DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO



EVANDRO BIANCARELLI

DIRETOR SUPERINTENDENTE DE GESTÃO

CPF/MF: 190.352.398-22



BENEDITO PEDRO DE ALMEIDA NOGUEIRA

DIRETOR COMERCIAL E FINANCEIRO

CPF/MF: 061.903.488-23



FABRICIO ALVES DA SILVA

ENCARREGADO DE RELACIONAMENTO

CPF/MF: 326.115.248-66



AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

Processo nº. 4.417/23

Pregão Eletrônico nº. 064/23

Contrato nº. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Luc
Vila Bandeirantes
CEP 13.214-020



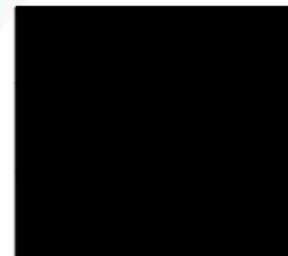
b) p/contratada: **JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834** Assinado de forma digital por JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
Dados: 2024.01.22 17:21:08 -03'00'

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

JOSÉ ROBERTO ROMEU ROQUE

DIRETOR PRESIDENTE

CPF/MF: 671.652.498-34



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke
Vila Bandeirantes -
CEP 13.214-020

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.
Processo nº. 4.417/23
Pregão Eletrônico nº. 064/23
Contrato nº. 005/24

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO.

CONTRATADA: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

CONTRATO N°: 005/2024.

OBJETO: Prestação de serviços de relacionamento com o cidadão, no atendimento e registro de informações e problemas com as redes de fornecimento de água e de coleta de esgotos, com a disponibilização de todos os recursos humanos necessários à sua operacionalização na Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center).

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a- O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b- Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução n°. 01/2011 do TCESP;
- c- Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar n°. 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d- As informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP - CadTCESP”, nos termos previstos no artigo 2º das Instruções n°. 01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa(s);
- e- É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damos-nos por NOTIFICADOS por

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.
n°. 4.41/25
Pregão Eletrônico n°. 064/23
Contrato n°. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Lu
Vila Bandeirante
CEP 13.214-020



- a- O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b- Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Jundiaí, 22 de janeiro de 2024.

- AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Nome: **Walter da Costa e Silva Filho**

Cargo: Diretor Pres [REDACTED]

CPF/MF: 441.541.358 [REDACTED]

Assinatura: [REDACTED]

- RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA / INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Nome: **Evandro Biancarelli**

Cargo: Diretor Superintendente de Gestão [REDACTED]

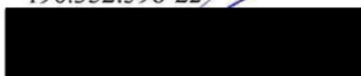
CPF/MF: 190.352.398-22 [REDACTED]


Assinatura: [REDACTED]

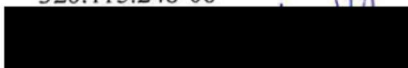


RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

P/CONTRATANTE: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO.

Nome: **Evandro Biancarelli**
Cargo: Diretor Superintendente de Gestão
CPF/MF: 190.352.398-22
Assinatura: 

Nome: **Benedito Pedro de Almeida Nogueira**
Cargo: Diretor Comercial e Financeiro
CPF/MF: 061.903.488-23
Assinatura: 

Nome: **Fabrcio Alves da Silva**
Cargo: Encarregado de Relacionamento
CPF/MF: 326.115.248-66
Assinatura: 



PELA CONTRATADA: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

Nome: **José Roberto Romeu Roque**

Cargo: Diretor Presidente

CPF/MF: 671.652.498-34

Assinatura: **JOSE ROBERTO ROMEU
ROQUE:67165249834**

Assinado de forma digital por JOSE
ROBERTO ROMEU ROQUE:67165249834
Dados: 2024.01.22 16:29:12 -03'00'

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO.

Nome: **Benedito Pedro de Almeida Nogueira**

Cargo: Diretor Comercial e Financeiro

CPF/MF: 061.903.488-23

Assinatura: [REDACTED]

GESTOR DO CONTRATO: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO

Nome: **Fabrcio Alves da Silva**

Cargo: Encarregado de Relacionamento

CPF/MF: 326.115.248-66

Assinatura: [REDACTED]



AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA.

Processo nº. 4.417/23

Pregão Eletrônico nº. 064/23

Contrato nº. 005/24



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludovico, 1300
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

- PARECER JURÍDICO

Nome: **Renato Luís Ferreira**

Cargo: Advogado

CPF/MF: 258.121.768-50

Assinatura:



- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

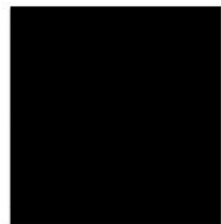
- PREGOEIRO

Nome: **Israel Luiz da Silva**

Cargo: Chefe da Seção de Compras e Licitações

CPF/MF: 229.084.088-21

Assinatura:



MATRIZ DE RISCOS

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Os principais riscos envolvidos nas obras estão indicados nas planilhas abaixo e devem ser considerados e avaliados pela CONTRATADA para um perfeito desenvolvimento das atividades.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

Risco	Probabilidade	Impacto	Dano	Ação Preventiva	Ação de Contingência	
A	Não haver disponibilidade de orçamentária	Média	Médio	Não será possível a contratação conforme planejado, necessitando alteração do objeto, considerando horário de atendimento inferior a 24 horas diárias x 7 dias por semana	Planejamento orçamentário Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria	Buscar remanejamento de valores previstos no orçamento anual Responsáveis: Gerência / Diretoria
B	Especificação insuficiente para os serviços	Baixa	Médio	Serviços sendo prestados de forma que não abrange todas as necessidades da empresa.	Revisão do planejamento dos postos de trabalho necessários por turno Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria	Aditamento contratual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria
C	Atraso na conclusão da licitação	Alto	Alto	Não atendimento à demanda no prazo necessário, prejudicando o andamento do atendimento telefônico via CRC aos clientes/cidadãos.	Agilização e acompanhamento do processo licitatório Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria / Comissão de Licitações	Aditamento do contrato atual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria



D	Recursos administrativos procedentes	Médio	Alto	Atraso no processo licitatório e não atendimento da demanda no processo necessário	Avaliação minuciosa do edital Responsáveis: Áreas envolvidas no processo licitatório	Aditamento do contrato atual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria
E	Falta de pessoal para equipe mínima	Média	Alta	Queda na qualidade e agilidade do atendimento do serviço prestado.	Contratação antecipada de pessoal Responsáveis: Contratada	Desconto/Notificação Contratual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria
F	Ausência de pagamentos de impostos trabalhistas	Baixo	Alto	Perda de benefícios dos funcionários, notificações e multas contratuais.	Pagamento de Impostos Responsáveis: Contratada	Notificação/Multa Contratual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria
G	Atraso na substituição de pessoal	Médio	Médio	Baixa qualidade no serviço de atendimento prestado.	Agilidade na demissão e contratação de pessoal. Responsáveis: Contratada	Notificação Contratual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria
H	Ausência de treinamento do pessoal contratado.	Médio	Alto	Baixa qualidade no serviço de atendimento prestado.	Aplicação de treinamento para o pessoal. Responsáveis: Contratada	Notificação Contratual Responsáveis: Gestor / Gerência / Diretoria

