



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão  
Central de Compras  
Coordenação-Geral de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Processo Administrativo nº 19973.104589/2021-88**

### **CONTRATAÇÃO CONJUNTA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E NOTIFICAÇÃO POR MEIO DE SISTEMA DE ENVIO DE MENSAGENS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE)**

Brasília, Fevereiro de 2022

#### **HISTÓRICO DE REVISÕES**

<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>AUTOR</b>
13/09/2021	1.0	Primeira versão do documento	Cícero Padilha de Almeida, Fábio Hitsuki Nitto, Vitor Isaac Tannus Souza, Cesar Gonçalves do Bomfim, Leandro de Almeida Rodrigues, Ítalo Oliveira Peixoto
18/10/2021	1.1	Ajustes na primeira versão do documento	Cícero Padilha de Almeida, Vitor Isaac Tannus Souza, Cesar Gonçalves do Bomfim, Leandro de Almeida Rodrigues, Ítalo Oliveira Peixoto
29/11/2021	1.2	Ajustes pós IRP	Cícero Padilha de Almeida
21/01/2022	1.3	Ajustes pós parecer PGFN	Cícero Padilha de Almeida; Waldemiro Francisco Sorte Júnior

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019**

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de Preços com vistas à contratação conjunta para prestação de Serviços de Comunicação e Notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS (*Short Message Service*), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, conforme as especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos.

1.2. O objeto será licitado em um lote único, conforme o item a seguir:

<b>LOTE 1 - Serviços de Envio de Mensagens SMS (Short Message Service)</b>						
item	Código CATSER	Descrição do Serviço	Unidade	(A)	(B)	(C = AxB)
				Quantidade para 36 meses	Valor Unitário	Valor Total
1	26352	Prestação de serviços de envio de mensagens ( <i>Short Message Service</i> – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.	Unidade de SMS	1.964.067.232	R\$ 0,0500	<b>R\$ 98.203.361,60</b>

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens SMS através de contrato com uma empresa integradora “broker”, que recebe as mensagens e direciona às operadoras concessionárias de Serviço Móvel Pessoal - SMP no Brasil, compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

#### 2.2. Descrição dos bens e Serviços da Solução

2.2.1. A seguir apresenta-se a descrição detalhada dos tipos de serviços a serem executados:

ITEM	SERVIÇO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO
1	Prestação de serviços de envio de mensagens ( <i>Short Message Service</i> – SMS), compreendendo gerenciamento,	A empresa prestadora dos serviços deve fornecer acesso uniforme e integralizado para toda a demanda de envio e recebimento de SMS independentemente da operadora do

transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

destinatário ou emissor da mensagem (no caso de recebimento), sendo a empresa prestadora responsável pelo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Governo Federal, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de envio de mensagens SMS nos órgãos e entidades que o compõem.

3.1.2. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratação mais eficientes e planejados previamente de forma centralizada em conjunto por grupos de órgãos e entidades.

3.1.3. Além de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, como os Termos de Referência, um planejamento integrado de compra reduz a multiplicidade de esforços entre os órgãos e otimiza o trabalho dos técnicos das áreas de licitações e contratos, ensejando ainda economia processual.

3.1.4. O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do Estado. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais.

3.1.5. Esta é uma inteligência trazida pelo Sistema de Registro de Preços - SRP, utilizado sempre que conveniente a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade ([Inciso III do Art. 3º do Decreto nº 7.892/2013](#)), que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação.

3.1.6. Com esta motivação, o Ministério da Economia (ME) vem conduzindo pregões para contratação de bens e serviços por meio de licitações centralizadas na sua estrutura administrativa conhecida como Central de Compras, a qual se encontra localizada dentro da Secretaria de Gestão (SEGES).

3.1.7. Os serviços de envio de mensagens SMS enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#), e o [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#), por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, devendo ser este Registro de Preços licitado por meio da modalidade de licitação conhecida como Pregão. Além disso, conforme competência originária da Central de Compras ([Inciso VI do Art. 131 do Decreto nº 9.745/2019](#)) para realizar aquisições de bens e serviços de TIC em comum.

3.1.8. A contratação objetiva, por fim, respeitada a isonomia entre os licitantes e o desenvolvimento nacional sustentável, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos governamentais.

3.1.9. A contratação dos serviços abrangerá diversos órgãos e entidades federais, conforme levantamento preliminar de uso serviços de envio de mensagens SMS levantados no PCA/PGC e também junto à Secretaria de Governo Digital (SGD), registrados no Estudo Técnico Preliminar deste processo de contratação.

3.1.10. Além disso, o Ministério da Economia é um órgão central da Administração Pública Federal que tem por missão planejar e coordenar as políticas de gestão da administração pública federal, para fortalecer as capacidades do Estado para promoção do desenvolvimento sustentável e do aprimoramento da entrega de resultados ao cidadão.

3.1.11. Os cidadãos usuários, atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos. A partir da edição do [Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009](#), que passou a ser conhecido como Decreto Cidadão, os órgãos e as entidades federais devem se organizar para garantir aos brasileiros o direito de obter e exigir o atendimento público esperado, bem como receber informações e interagir com os órgãos da APF, o que foi reforçado com a edição do [Decreto nº 8.936/2016](#), que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital.

3.1.12. Posteriormente o Decreto Cidadão foi revogado/evoluído com a edição do [Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017](#) e [Decreto nº 10.178, de 2019](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, avançando na necessidade de transformação digital dos serviços e qualidade na interação Governo-Sociedade, referente à prestação de serviços públicos.

3.1.13. O serviço de comunicação e notificação e interação por SMS também é uma necessidade requerida na construção da Plataforma de Cidadania Digital, ferramenta que estabelece meios para uma ação integrada do Estado quanto à disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos e oferta direta de serviços públicos digitais, instituída por meio do [Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016](#), com alterações feitas pelo [Decreto nº 9.723, de 2019](#) e pelo [Decreto nº 10.332, de 2020](#).

3.1.14. Nesse contexto, nos termos do art. 3º da Plataforma de Cidadania Digital, o serviço de notificação por SMS vem apoiar nos seguintes requisitos:

- 3.1.14.1. no mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado;
- 3.1.14.2. na ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos;
- 3.1.14.3. na ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;
- 3.1.14.4. na ferramenta de notificações aos usuários de serviços públicos.

3.1.15. Para fomentar as políticas públicas voltadas à qualidade e digitalização dos serviços públicos, o serviço de envio de notificações através de mensagens SMS é fundamental, tendo em vista que é uma tecnologia com serviço disseminado e utilizado pela maioria dos brasileiros em seus diversos níveis sociais. O Ministério da Economia deve posicionar-se de forma proativa e colaborativa neste esforço para esta implantação em conjunto com os órgãos setoriais, além de poder combinar esse serviço com projetos voltados, por exemplo, à notificação relacionada com segurança e autenticação digital dos cidadãos. O que trás mais segurança para o processo de interação do cidadão com o Estado em seus ambientes virtuais de prestação de serviços públicos.

3.1.16. A principal vantagem do SMS reside na sua capacidade de atingir, de forma rápida, um grande número de cidadãos ao mesmo tempo, através do aparelho celular do beneficiário que não necessita estar conectado à internet para obter a informação, bastando apenas que esteja ativo em uma operadora do serviço SMP. Essa vantagem facilita a distribuição da informação pública, robustece os mecanismo de autenticação dos usuários e contribui para que aos cidadãos que usufruem dos programas do governo sejam mais bem atendidos e assistidos. O SMS é um recurso que tem a capacidade de atingir, de forma abrangente um grande número de cidadãos em quase todo o território nacional.

3.1.17. Os serviços de SMS objeto desta contratação são, primordialmente, para atendimento de demandas de serviços de tecnologia da informação e telecomunicações de suporte as atividades finalísticas de sistemas e programas relacionados à políticas públicas de diversos órgãos e entidades governamentais. Esses serviços serão prestados por meio de uma plataforma de envio de mensagem, como ferramenta de tecnologia da informação com objetivos específicos.

3.1.18. Ademais, será permitida a adesão tardia para contratação máxima de 200% (duzentos por cento) do quantitativo total registrado na ata, considerado para este limite o somatório dos quantitativos requeridos pelos órgãos e entidades não participantes, por meio de adesão, em consonância com decreto federal em seu

[art. 22 do Decreto nº 7.892 de 2013.](#)

3.1.19. Enfatiza-se que os serviços objetos da presente contratação configuram-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares, não inerentes à categorias funcionais abrangidas por seus respectivos planos de cargo e, por essa razão, não se enquadram nas vedações legais constantes do art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. Conforme [Art. 7º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019](#), as contratações de soluções de TIC deverão constar no Plano Anual de Contratações, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 1, de 10 de janeiro de 2019, e guarda alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação do órgão.

3.2.2. Nos termos do Art. 131 do [Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019](#), integra o rol de competências da Central de Compras planejar, coordenar, supervisionar e executar atividades para realização de aquisições, contratações e gestão de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, de uso comum, para atender aos órgãos e às entidades da administração pública federal.

3.2.3. A presente aquisição também guarda alinhamento à Estratégia de Governo Digital (EGD), quanto ao Objetivo Estratégico 11, qual seja: otimizar o acesso aos serviços de TIC no Governo Federal. Para alcance deste objetivo estratégico, a EGD enuncia como iniciativa (Iniciativa nº 38) a realização de compras compartilhadas com a participação dos órgãos da Administração Pública. Outro objetivo estratégico da EGD é o Objetivo Estratégico 9 - Serviços preditivos e personalizados ao cidadão - Iniciativa 9.2. Ampliar a notificação ao cidadão em, no mínimo, vinte e cinco por cento dos serviços digitais e o Objetivo Estratégico 16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação - Iniciativa 16.1. Realizar, no mínimo, seis compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022 e Iniciativa 16.2. Ampliar o compartilhamento de soluções de software estruturantes, totalizando um novo software por ano, até 2022.

3.2.4. Além dos objetivos da EGD, a presente aquisição visa apoiar o atendimento ao decreto da Plataforma de Cidadania Digital, que em seu artigo 3º, institui a ferramenta de notificações aos usuários de serviços públicos, conhecido como Notifica gov.br. O Notifica gov.br (<https://notificacao.servicos.gov.br>) é uma plataforma centralizada de notificações ao cidadão, desenvolvida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) para atender o decreto supracitado. Ela funciona como apoio aos órgãos públicos que desejam enviar comunicações aos usuários dos serviços públicos por diversos canais e um dos canais oferecidos para notificação ao cidadão é o serviço de notificação SMS. Vale ressaltar que o decreto da Plataforma de Cidadania Digital, em seu artigo 4º, adiciona a obrigatoriedade dos órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional de adotarem a ferramenta de notificações aos usuários de serviços públicos.

3.2.5. Conforme estudo constante do Relatório nº 8 (Relatório Preliminar de Inteligência Interna), SEI-ME 16192546, identificou-se que a contratação de Serviço de envio de mensagens SMS consta em cerca de 15 iniciativas registradas nos diferentes planos de contratação Anual (PCA) dos órgãos da administração pública. Neste relatório consta a relação dos órgãos que registraram a demanda no sistema PGC.

3.2.6. Nesse sentido, a licitação centralizada de Serviço de mensageria SMS está alinhada à Estratégia de Governança Digital – EGD, ao Plano Anual de Contratação dos órgãos da administração pública, que por sua vez são responsáveis por assegurar o respectivo alinhamento ao PDTIC vigente nos termos do Art. 6º da Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa da demanda de serviços de comunicação e notificação por meio de sistema de envio de mensagens SMS será consolidada após a finalização da indicação da volumetria dos serviços pelos órgãos através de Intenção de Registro de Preços a ser conduzida pela Central de Compras.

#### 3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. Não haverá parcelamento do objeto, haja vista tratar-se de lote único com somente um item.

3.4.2. Cabe ressaltar que a eventual fragmentação dos quantitativos acarretaria perda de economia de escala e aumento do ônus das equipes de gestão dos órgãos, não se vislumbrando benefício que seja capaz de superar os eventuais ônus.

#### 3.5. **Resultados e benefícios a serem alcançados**

3.5.1. Pretende-se alcançar os seguintes resultados e benefícios:

- a) Economia no valor da contratação em função do ganho de escala da compra centralizada;
- b) Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;
- c) Efetividade com a padronização dos serviços e aumento da qualidade das especificações técnicas;
- d) Eficácia com o atendimento das necessidades de diversas instituições (15 inicialmente) que cadastraram suas necessidades de contratação de serviços de telefonia móvel no PCA 2021 e também o atendimento das demandas das plataformas de serviços públicos digitais da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME). Destacando-se que se acredita no potencial de registro maior na IRP que irá levantar o volume e também em possível registro por outros entes da federação interessados no serviço a fim de atender demandas de uso dos serviços de envio de mensagens SMS.

3.5.2. A presente contratação visa prover ainda:

- a) Para a plataforma de cidadania digital, um meio de notificações e interações por SMS nas etapas de prestações de serviços públicos digitais aos cidadãos e empresas;
- b) Integração e agregação de funcionalidades em sistemas computacionais por meio de comunicação via SMS;
- c) Redução dos custos operacionais para comunicação;
- d) Ampliação e melhoria significativa dos canais de notificação e interação dos órgãos contratantes.
- e) Integração entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;
- f) Comunicação global de interesse público;
- g) Notificações de andamentos de processos às partes vinculadas;
- h) Monitoramentos de serviços;
- i) Interações na prestação de serviços públicos digitais;

- j) Pesquisa/Avaliação de satisfação da prestação de serviços públicos;
- k) Camada adicional de segurança na criação de contas, redefinição e recuperação de senhas em sistemas computacionais;
- l) Camada adicional de segurança em transações críticas em sistemas computacionais;
- m) Acesso direto e instantâneo ao cidadão.
- n) Economia no valor da licitação em função do ganho de escala;
- o) Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;
- p) Efetividade com a padronização dos serviços, equipamentos e aumento da qualidade das especificações técnicas;
- q) Eficácia com o atendimento das necessidades de diversas instituições (15) que cadastraram suas necessidades de contratação de serviços de SMS no PCA 2021.

## **4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. Requisitos de Negócio**

4.1.1. As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu êxito. Nesse sentido, a presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- a) Deve-se considerar o melhor aproveitamento possível dos investimentos já realizados em infraestrutura pelos órgãos.
- b) Deve-se assegurar que a solução de SMS contratada garanta um nível mínimo de qualidade pré-estabelecido.
- c) Que seja minimizado o "downtime" de migração entre as soluções, se for o caso.
- d) Não haja dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos.
- e) A solução proposta seja comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo.
- f) A solução deve estar apta a ser utilizada em órgãos e entidades de diferentes tamanhos e com diferentes quantidades de funcionários.
- g) A solução deve prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.
- h) Os serviços devem estar disponíveis em diferentes regiões do Brasil.
- i) Deve-se possibilitar a integração entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;
- j) Deve ser possível fornecer comunicação global de interesse público;
- k) Deve possibilitar acesso direto e instantâneo ao cidadão.

l) Deve-se tornar mais ágil e eficaz a comunicação e facilitar a distribuição da informação pública.

4.1.2. Outras necessidades de negócio mais específicas da área requisitante são:

- a) Envio de SMS personalizado por destinatário para envio em lote;
- b) Conectar com sistemas do governo federal para envio de mensagens específicas (sob demanda ou não);
- c) Receber mensagens SMS e realizar o devido tratamento;
- d) A solução deve permitir a definição pelo governo federal de no mínimo 1 número próprio (LA) por contratante para envio/retorno de mensagens e no mínimo 5 números próprios (LA) para a Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia para envio/retorno de mensagens;
- e) Receber respostas dos SMS enviados ao cidadão;
- f) Painéis e relatórios do status dos SMS enviados (enviando, entregue, falhas e etc) por usuário e sistema tanto via interface quanto API.

4.2. **Especificação dos serviços a serem contratados e dos relatórios a serem disponibilizados**

4.2.1. **Da especificação dos serviços**

4.2.1.1. Envio de mensagens (Short Message Service – SMS) para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho.

4.2.1.2. A disponibilidade do serviço deverá ser de 24x7 (24 horas por dia, por 7 dias na semana).

4.2.1.3. A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas pelo CONTRATANTE sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, independentemente da localidade do território nacional e da operadora de telefonia.

4.2.1.4. O envio das mensagens SMS se dará por meio de solução web de mensagens e por webservices a ser disponibilizada pela CONTRATADA em ambiente próprio.

4.2.1.5. Os serviços disponibilizados deverão permitir:

- a) Reservar 5 (cinco) large account exclusivos para Secretaria de Governo Digital;
- b) Reservar 1 (um) large account exclusivo para cada órgão participe do processo licitatório;
- c) Possibilitar a criação de alpha tag nos large account reservados;
- d) Enviar mensagens SMS individuais ou em lote de forma instantâneas ou agendadas para os telefones celulares definidos pelo CONTRATANTE;
- e) Receber mensagens dos telefones celulares pela plataforma e por webservice com possibilidade de serem identificadas, processadas e respondidas conforme a necessidade de negócio aplicado à interface cliente da CONTRATANTE;
- f) Cadastrar árvore (ou mecanismo equivalente) de decisão, para interações por meio de mensagens SMS entre a plataforma e o usuário final;



- g) Integrar os serviços de envio de SMS por meio de webservice, mediante autenticação, cujo padrão será especificado pelo órgão CONTRATANTE;
- h) Gerir contas e controlar cotas de SMS (volume) em no mínimo 3 (três) níveis (Master, Centro de Custo (órgão/unidade), usuário/sistema);
  - i) Neste contexto, gerar alertas de consumo na interface de gestão para que o usuário do sistema web possa tomar providências relacionadas ao volume disponível de forma preventiva.
- j) Cadastrar números de aparelhos móveis aptos a receberem mensagens por meio do serviço contratado de forma individual ou utilizando a importação de arquivo no formato Excel, texto (txt) ou csv;
- k) Enviar mensagens com confirmação de recebimento;
- l) Criar e gerenciar usuários de sistemas e acessos aos grupos;
- m) Criar e gerenciar grupos de usuários da solução de envio de SMS;
- n) Criar e gerenciar grupos de destinatários das mensagens de SMS;
- o) Definir a priorização de envio de mensagens a partir dos grupos definidos;
- p) Controlar o recebimento de mensagens enviadas por número do aparelho móvel detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- q) Controlar o recebimento de mensagens enviadas por grupo de destinatários detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- r) Acessar o serviço via Web, por meio de login e senha;
- s) Enviar mensagens SMS de forma instantânea ou agendada/programada;
- t) Permitir consulta dos envios de SMS, de forma individualizada por período, órgão, usuário e número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos.
- u) Para cada mensagem enviada, a Contratada deverá apresentar os recibos de entrega à operadora e entrega ao destinatário final (aparelho telefônico), contendo os status (entregue, não entregue e expirado) com os respectivos horários.
- v) Permitir enviar, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) mensagens SMS por minuto;
- w) Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre a origem (grupos), destino, data e hora de envio e indicadores de recebimento ou não pelo terminal;
- x) Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.
- y) Permitir criar, editar e remover modelos de mensagens SMS (templates) e enviar SMS a partir desses templates. Os templates devem permitir adicionar variáveis (placeholder) para que possam ser preenchidas posteriormente no momento do envio do SMS. O envio SMS por template deve estar disponível tanto na interface web quanto no webservice.
- z) Permitir cadastrar Callback para receber o status de envio dos SMS enviados.

#### 4.2.1.6. Os serviços disponibilizados deverão:

- a) Possuir interface em português (Brasil);
- b) Ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- c) Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.
- d) Todas as notificações e interações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas utilizando protocolo seguro de comunicação (SSL).
- e) Utilizar protocolo de segurança, protegido por login e senha e com comunicação segura (SSL).
- f) Prover infraestrutura com redundância do serviço mantendo a continuidade dos serviços.

4.2.1.7. A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;

4.2.1.8. A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

4.2.1.9. A interface de gestão deverá permitir à CONTRANTE gerenciar o consumo de mensagens SMS de cada órgão em relação ao volume total disponibilizado para cada órgão.

4.2.1.10. A interface de gestão deverá permitir à CONTRATANTE remanejar volumes entre os órgãos participantes com o objetivo de otimizar a utilização, respeitando o volume total contratado.

4.2.1.11. A CONTRATADA deverá oferecer recurso de interrupção do envio de SMS, de forma tempestiva, em situações que seja necessário, a pedido da CONTRATANTE, cancelando inclusive os SMS que ainda estejam em processamento que ainda não tenham sido enviadas às operadoras.

4.2.1.12. A CONTRATADA deverá oferecer interface web para upload de arquivos de lote.

4.2.1.13. O serviço deverá efetuar as tentativas de entrega das mensagens por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas sem custo adicional para a CONTRATANTE;

4.2.1.14. A interface web de gestão deverá permitir à CONTRATANTE criar, editar e remover campanhas para envios de SMS. Além de permitir realizar consulta dos envios de SMS de cada campanha. Na funcionalidade de envios dos SMS deverá permitir associar uma campanha existente tanto na interface de gestão web quanto no webservice.

4.2.1.15. A CONTRATADA deverá oferecer interface de comunicação de sistemas do CONTRATANTE por meio de Webservice (XML/SOAP) e/ou ((JSON/REST) de todos as funcionalidades dos itens descritos nesta seção.

#### 4.2.2. **Dos Relatórios**

4.2.2.1. Emissão de, no mínimo, os seguintes relatórios:

4.2.2.2. Relatório Geral de Faturamento consolidado contendo, no mínimo:

- a) Órgão;
- b) Usuário/Sistema;

- c) Quantidade de SMS enviados/recebidos;
- d) Quantidade de SMS efetivamente entregues/disponibilizado;
- e) Quantidade de SMS não enviados e não entregues, detalhando o tipo de erro dos SMS.
- f) Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
- g) Registro da solução da indisponibilidade do serviço;
- h) Tempo total de disponibilidade da solução.

4.2.2.3. Relatórios de acessos por órgão;

4.2.2.4. Relatórios com quantitativo de mensagens enviadas por órgão:

4.2.2.5. Relatório de envio da CONTRATANTE para a empresa CONTRATADA, com os status de recebimento;

4.2.2.6. Relatório de envio da empresa CONTRATADA para operadora e status de recebimento;

4.2.2.7. Relatório de envio de mensagens da operadora para os terminais com status de recebimento ou não da mensagem, com detalhando de cada tipo de erro;

4.2.2.8. Visualização e Exportação de dados por filtros por períodos, órgão, usuário, número de telefone, status das mensagens, campanha, operadora de SMS, lote de SMS enviados, texto da mensagem, IP de origem de envio, e exportação dos mesmos nos formatos CSV, HTML, PDF, XML e JSON. Os dados mínimos esperados são:

- a) Dados da operadora;
- b) Data de envio;
- c) Órgão;
- d) Usuário/Sistema;
- e) Número de Telefone (Destinatário);
- f) Campanha;
- g) Data de recebimento pela contratada;
- h) Data de recebimento pela operadora;
- i) Texto da Mensagem;
- j) Data e hora de recebimento de mensagens pelo terminal;
- k) Identificador de correlação de mensagem;
- l) Número do lote de envio;
- m) Large Account (Shortcode);

- n) Status de recebimento, caso mensagem não enviada, detalhar o erro;
- o) IP de envio.

4.2.2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar interface WEB para a visualização dos relatórios, exportação dos mesmos e webservices para acesso de todos os dados dos relatórios.

4.2.2.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar Dashboard de consulta de SMS enviados por período, apresentando o envio por hora, dia e mês. Consolidando a quantidade de SMS enviados, os com sucesso e os com falhas.

#### 4.3. **Requisitos de Capacitação**

4.3.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todas as funcionalidades da plataforma web de gestão dos envios de SMS.

4.3.2. A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todos os webservices disponíveis na plataforma.

#### 4.4. **Requisitos Legais**

4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), Decreto 7.892/2013 (Registro de Preços), IN. 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC) e legislação específica aplicada.

#### 4.5. **Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico**

4.5.1. A contratada deverá disponibilizar os meios abaixo relacionados para atendimento e suporte técnico:

4.5.1.1. Serviço telefônico (0800 ou gratuito), que deverá estar disponível, a partir da data de habilitação dos serviços;

4.5.1.2. Site (web) específico.

4.5.2. O Suporte operacional deverá atender 24X7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

4.5.3. O Suporte segundo nível em dias úteis, horário comercial de 08:00 às 18:00 horas.

4.5.4. Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens SMS e serão realizados através da abertura de chamados, das formas especificadas no item acima.

4.5.5. Eventuais atividades de manutenção programada que venham a causar paralisações nos serviços deverão ser comunicadas com antecedência de 7 dias.

4.5.6. A partir da abertura dos chamados a CONTRATADA terá, de acordo classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados, conforme relacionado na tabela abaixo:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE SOLUÇÃO
NÃO CRÍTICO	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível.	12 horas corridas
CRÍTICO	Incidentes que tornam indisponível o serviço	1 hora corrida

4.5.7. Para efeito deste Termo de Referência considera-se prazo de solução, o prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

4.5.8. Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pela CONTRATADA.

#### 4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada em no máximo 10 (dez) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO	PRAZO PARA TÉRMINO DA EXECUÇÃO
01	Registro de Preço para Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Ministério da Economia -SGD e demais órgãos partícipes do processo licitatório.	A CONTRATADA deverá disponibilizar login e senha para início dos serviços em no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato.	36 (trinta e seis) meses consecutivos contados da data de início da prestação dos serviços.

#### 4.7. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.7.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA comprometem-se em cumprir suas obrigações, quando houver tratamento de dados pessoais, no que couber, ao abrigo da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.7.2. Conforme a LGPD, dados pessoais são quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Já dados pessoais sensíveis são dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

4.7.3. Ainda consoante a LGPD, o tratamento destes dados pessoais, sensíveis ou não, será toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

4.7.4. A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.

4.7.5. A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

4.7.6. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.

4.7.7. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da CONTRATANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e guardará novas instruções.

4.7.8. Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

4.7.9. A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

4.7.10. A CONTRATANTE terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela CONTRATADA com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CONTRATADA.

4.7.11. A CONTRATADA indenizará à CONTRATANTE qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

4.7.12. Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

4.7.13. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento

inadequado ou ilícito.

4.7.14. Na hipótese de ocorrer um incidente de segurança, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca desta, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão pelo menos:

- a) quais dados foram vazados;
- b) informações sobre possíveis acessos suspeitos e as respectivas credenciais utilizadas; endereços IPs e portas utilizadas nos acessos suspeitos; registros de logs; eventuais técnicas de ataque identificadas pela equipe de tratamento de incidente;
- c) descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número e identificação de titulares de dados impactados, bem como as categorias e o número de registros de dados impactados;
- d) os riscos relacionados ao incidente;
- e) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e
- f) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

4.7.15. A Solução de TIC deve possuir controles necessários à segurança da informação e privacidade, contemplando autenticação multifator (MFA – Multi Factor Authentication); controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; registro de eventos e incidentes; registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria; medidas de salvaguarda para os logs; controles específicos para registro das atividades dos administradores; execução periódica de análise de vulnerabilidades.

4.7.16. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo solicitado ou acordado, resguardados aspectos de confidencialidade, documentos comprobatórios referentes à estruturação de segurança e privacidade no contexto ao qual a Solução de TIC se insere, tais como: Política de Segurança da Informação; Relatório de Análise de Impacto à Proteção de Dados Pessoais; Política de Backup; Processo de Gestão de Riscos da Solução de TIC; Processo de Gestão de Incidentes; Política de Controle de Acesso; Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência; Documento de Arquitetura Física e Lógica da Solução de TIC.

#### 4.8. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.8.1. O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

#### 4.9. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.9.1. A presente seção descreve os requisitos tecnológicos considerados para fins de identificação e definição da solução mais adequada, conforme relação a seguir:

- a) Integração entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;
- b) Comunicação automatizada entre sistemas de informações e a população usuária destes sistemas;

- c) Conexão com sistemas do governo federal para envio de mensagens específica;
- d) A interface API deve implementar autenticação;
- e) Implementar o protocolo SMPP;
- f) A troca de mensagens;
- g) Implementar segurança via SSL e VPN para conexão com o provedor do serviço;
- h) Implementar mecanismo de alta disponibilidade (failover e balanceamento);
- i) Possuir portal web para envio e recebimento de SMS, envio de mensagens em lote, gerenciamento das faturas e emissão de relatórios;
- j) Função de descoberta de operadora e se o número existe.
- k) Permissão para monitoramento da disponibilidade da plataforma de SMS por parte da CONTRATANTE, compatível com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE (Nagios, Zabbix e Prometheus/Grafana);
- l) A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;
- m) A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

#### 4.10. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.10.1. Fica a cargo da CONTRATADA todo o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros relativos à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

#### 4.11. **Requisitos de Implantação**

4.11.1. Fica a cargo da CONTRATADA todo o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros relativos à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

#### 4.12. **Requisitos de Garantia e Assistência Técnica**

4.12.1. O Suporte operacional deverá atender 24X7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

4.12.2. O Suporte segundo nível em dias úteis, horário comercial de 08:00 às 18:00 horas.

#### 4.13. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.13.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.



#### 4.14. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.14.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

#### 4.15. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.15.1. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

4.15.2. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico gratuito ou 0800 para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.15.3. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

#### 4.16. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.16.1. A CONTRATADA, deverá notificar a equipe técnica da CONTRATANTE, por e-mail ou canal de comunicação acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE criados para esta finalidade, em até 30 minutos de todo o período indisponível, caso a plataforma de gestão e envio de SMS contratada apresente indisponibilidade e/ou falhas. A CONTRATADA deve avisar o CONTRATANTE após o retorno e/ou solução da indisponibilidade e/ou falhas.

### 5. **DEVERES E RESPONSABILIDADES**

#### 5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- a) Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- c) Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso (Anexo B) e no Termo de Sigilo e Ciência (Anexo C);
- d) Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;
- e) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;
- f) Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.
- g) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

- h) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- i) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- j) Dar recebimento aos serviços executados pela CONTRATADA que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- k) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- l) Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.
- Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.
- m) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- n) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
  - considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;
- o) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- p) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- q) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- r) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- s) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- t) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

- u) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- v) A Administração 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.

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- b) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.
- c) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais
- d) Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- e) Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- f) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- g) Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo *call center* para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;
- h) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- i) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- j) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua

solicitação;

- l) Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- m) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- n) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
  - Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- o) Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- p) Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- q) Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- r) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- s) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.
- t) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
  - Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- u) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- v) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos
- w) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

- x) Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- y) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- z) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- aa) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- ab) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- ac) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- ad) Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- ae) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- af) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- ag) Garantir sigilo e inviolabilidade das mensagens SMS enviadas e recebidas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
  - A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
  - A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, constante no Anexo B deste Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Sigilo e Ciência e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade (Anexo C), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- ah) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- ai) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- aj) Avisar a CONTRATANTE, com no mínimo 7 dias de antecedência, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da plataforma; e
- ak) Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

### 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1. O órgão gerenciador será a Central de Compras, vinculada à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (SEGES-ME)

5.3.2. São deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços:

- a) Compilar as demandas envolvidas, os quantitativos mínimos por requisição e os máximos, os locais de entrega e prazos, entre outras informações fornecidas pelos órgãos participantes, para sistematizar e harmonizar as disposições do Edital e Termo de Referência, e dispor os itens do objeto licitatório da forma mais adequada para a obtenção da melhor proposta para a Administração Pública;
- b) Confirmar junto aos órgãos participantes a sua concordância com o objeto a ser licitado, inclusive quanto aos quantitativos e termo de referência;
- c) Realizar o pregão, efetuar o registro do licitante vencedor, efetivar a homologação da licitação e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- d) Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- e) Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
  1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
  2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- f) Cumprir outras obrigações que se apliquem ao objeto da contratação.

## 6. CONDIÇÕES MÍNIMAS DE PARTICIPAÇÃO DOS ÓRGÃOS

6.1. Não há condições mínimas para participação dos órgãos, exceto as previstas na instrução normativa nº 01/2019, que regula ao processo de contratação de soluções de tecnologia da informação para contratações aplicadas de forma centralizada, viabilizadas na forma do Sistema de Registro de Preços (SPR).

6.2. Caso sejam registrados quantitativos muito pequenos, a SGD poderá agrupá-los em um contrato único a ser formalizado pela SGD.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 7.1. Rotinas de execução

#### 7.1.1. Inicialização do contrato

7.1.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.1.1.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.1.1.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

a) Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual

7.1.1.4. A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado:

Marco	Ação prevista	Responsável
AC	Assinatura contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 2 dias úteis	Reunião inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 3 dias úteis	Plano de Inserção (*)	CONTRATADA
AC + 5 dias úteis	Plano de Execução (**)	CONTRATADA
AC + 8 dias úteis	Aprovação do Plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 10 dias úteis	Início da prestação dos serviços e disponibilização do primeiro LARGE ACCOUNT	CONTRATADA
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização e treinamento. Início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

(\*) Plano de Inserção - documento fornecido pela contratada que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, conforme ANEXO I.

(\*\*) Plano de Execução – documento elaborado pela contratada e aprovado pela contratante que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

#### 7.1.2. **Mecanismos formais de comunicação**

7.1.3. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

## 7.2. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

7.2.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

7.2.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência e Sigilo**, a ser assinado pelos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos B e C deste Termo de Referência.

## 8. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### 8.1. **Critérios de Recebimento e Aceitação**

8.1.1. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo:

a) aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade a que se destinam.

8.1.2. O recebimento dos serviços será realizado conforme estipulado no Art. 73 da Lei 8.666/93 e nos procedimentos a seguir.

8.1.3. O Fiscal Técnico do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) relativo a OS, desde que haja a entrega dos serviços e documentação aplicável referente aos serviços realizados.

8.1.4. O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento dos serviços descritos na OS, contados a partir da comunicação da CONTRATADA de entrega dos serviços.

8.1.5. Caso sejam verificados serviços incompletos, inconsistentes ou em desacordo com os Níveis Mínimos de Serviço, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes ou justificativas necessárias, sem prejuízo do prazo de entrega definido na OS.

8.1.6. A OS não será recebida provisoriamente enquanto os serviços não forem executados por completo.

8.1.7. Havendo não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa em no máximo 48 horas ao Gestor do Contrato, que decidirá quanto à aceitação.

8.1.7.1. Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como não justificado e prosseguirá com a glosa no pagamento.

8.1.8. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados (homologação), de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço e demais requisitos definidos neste Termo de Referência.

8.1.9. Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Níveis Mínimos de Serviço, o Fiscal Requisitante e o Gestor do contrato confeccionarão e assinarão o Termo de Recebimento Definitivo.



- 8.1.10. O prazo de emissão do TRD é de até 10 (dez) dias para os serviços, ambos contados a partir da data de emissão do TRP.
- 8.1.11. Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada.
- 8.1.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato nos termos da lei.
- 8.1.13. O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais.
- 8.1.14. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao contrato e o Gestor do contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais, resguardando sempre a ampla defesa e o contraditório.
- 8.1.15. De posse do Termo de Recebimento Definitivo e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos realizada pelos Fiscais, o Gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a emitir a(s) Nota(s) Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste TR.
- 8.1.16. Após emissão da Nota Fiscal, o Fiscal Administrativo do contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

## 8.2. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

- 8.2.1. A CONTRATADA deverá permitir executar o envio de SMS de testes na quantidade de 100 (cem) SMS mensais não acumulativas de forma gratuita.
- 8.2.2. A critério da CONTRATANTE, outros testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

## 8.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

- 8.3.1. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

### 8.3.2. **Área de Abrangência**

- 8.3.2.1. O presente Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de envio de SMS (Short Message Service) capaz de prover recursos tecnológicos necessários a execução dos serviços.

### 8.3.3. **Objetivos**

- 8.3.3.1. Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.
- 8.3.3.2. Este documento prevê, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

### 8.3.4. **Implementação**

8.3.4.1. A implementação do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS visa os seguintes benefícios:

- I - Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla;
- II - Criar níveis de serviços padronizados;
- III - Documentar níveis de serviço;
- IV - Definir critérios para a avaliação do serviço;
- V - Fornecer ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e
- VI - Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

### 8.3.5. **Normas Gerais de Execução dos Serviços**

8.3.5.1. Os serviços serão executados, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

### 8.3.6. **Indicadores de Nível de Serviços**

<b>INDICADORES</b>					
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	GRAU DE CRITICIDADE	INSTRUMENTO DE MENSURAÇÃO	QUANT. DE OCORRÊNCIAS/MÊS	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO	PENALIDADE
E_SMS – Entrega/disponibilização efetiva de SMS para as operadoras.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento	=100% Para os números válidos	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta mensal.	Para E_SMS inferior a 98%, será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_C - Solucionar em no máximo 01 (uma) hora as falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).	Crítico	Chamado de Suporte Técnico / Ordem de Serviço	Máximo de 01(uma) ocorrência/mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência	Para S_FALHAS_C superior a 05 (cinco), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

				que extrapolar a meta mensal.	
D_SEGUNDOS - Disponibilidade em segundos da solução de SMS.	Crítico	Relatório Geral de Faturamento (definir indicador de disponibilidade)	>=99,5%	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada décimo percentual abaixo da meta mensal.	Para D_SEGUNDOS inferior a 95% (noventa e cinco por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_NC -Solucionar falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 horas após o registro formal.	Não Crítico	Chamado de Suporte Técnico/Ordem de Serviço	Máximo de 02(duas) ocorrências/mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para FALHAS_NC superior a 10 (dez), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
P_SMS - Encaminhar às operadoras pacote de mensagens com volume menor ou igual a 50.000 (cinquenta mil) mensagem em tempo máximo de 01 (um) minuto.	Crítico	Relatório Geral para Faturamento	Máximo de 01 (uma) ocorrência por mês	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para P_SMS superior a 30 (trinta), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.
S_FALHAS_COMUNICAÇÃO - comunicar em no máximo 30 (trinta) minutos as falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).	Crítico	Chamado de Suporte Técnico / Monitoramento ativo	Máximo de 01 (uma) ocorrência/mês	Glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.	Para S_FALHAS_COMUNICAÇÃO superior a 05 (cinco), será aplicada multa 1% (um por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicadas.

8.3.6.1. **Indicador de entrega efetiva de SMS para as operadoras – E\_SMS.**

Descrição do indicador	Mede a quantidade de SMS efetivamente entregues a contratada e conseqüentemente às operadoras que operam todas as regiões do país.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$E\_SMS (\%) = [QT\_SMS\_EFET] / [QTDE\_SMS\_ENV] * 100$ <p>Onde:</p> <p>E_SMS (%) = índice de SMS efetivamente entregues  QT_SMS_EFET = quantidade de SMS efetivamente entregues  QTDE_SMS_ENV = total de SMS enviados</p>
Nível de serviço esperado	E_SMS (%) = 100%
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 5% (cinco por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência mínima de 48 horas e com anuência da CONTRATANTE, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.</li> <li>• Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.</li> </ul>
Regime de operação	Comercial

8.3.6.2. **Indicador de prazo para solucionar falhas críticas da plataforma – S\_FALHAS\_C.**

Descrição do indicador	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas críticas da plataforma (Indisponibilidade do serviço e/ou incapacidade de transmissão de mensagens).
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$S\_FALHAS\_C \text{ (horas)} = [HR\_FIM\_FALHAC] - [HR\_INIC\_FALHAC]$

	<p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_C (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica</p> <p>HR_INIC_FALHAC = registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha</p> <p>HR_FIM_FALHAC = registro da solução da indisponibilidade do serviço</p>
Nível de serviço esperado	S_FALHAS_C (horas) <= 01:00:00 h
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 5% (cinco por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.</li> <li>• Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.</li> </ul>
Regime de operação	Comercial

### 8.3.6.3. Indicador da disponibilidade em segundos da solução de SMS – D\_SEGUNDOS.

Descrição do indicador	Mede o percentual da disponibilidade em segundos da solução de SMS
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$D\_SEGUNDOS(\%) = [QT\_SEGUNDOS\_DISP] / [QT\_SEGUNDOS\_DIA] * 100$ <p>Onde:</p> <p>D_SEGUNDOS(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no dia em segundos</p> <p>QT_SEGUNDOS_DISP = tempo total dia disponível em segundos &lt;= 86.400 s.</p> <p>QT_SEGUNDOS_DIA = tempo total dia 86.400 em segundos</p> $D\_SEGUNDOS\_MES (\%) = [\Sigma(D\_SEGUNDOS (\%))] / QT\_DIAS\_MES$

	<p>Onde:</p> <p>D_SEGUNDOS_MES(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no mês em segundos</p> <p>D_SEGUNDOS(%) = índice de disponibilidade da solução de SMS no dia em segundos</p> <p>QT_DIAS_MES = quantidade de dias no mês de referência</p>
Nível de serviço esperado	D_SEGUNDOS_MES (%) >= 99,5%
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 2% (dois por cento) por décimo percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 7 dias e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.</li> <li>• Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.</li> </ul>
Regime de operação	Comercial
Exemplo	Ver “ANEXO J” deste documento

#### 8.3.6.4. Indicador de prazo para solucionar falhas não críticas da prestação de serviço – S\_FALHAS\_NC.

Descrição do indicador	Mede o prazo em horas para solucionar a indisponibilidade devido a falhas não críticas da prestação do serviço em até 12 horas após o registro formal.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	<p>S_FALHAS_NC (horas) = [HR_FIM_FALHANC] - [HR_INIC_FALHANC]</p> <p>Onde:</p> <p>S_FALHAS_NC (horas) = índice de prazo de solução da falha crítica</p>

	HR_INIC_FALHANC = registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha HR_FIM_FALHANC = registro da solução da indisponibilidade do serviço
Nível de serviço esperado	S_FALHAS_NC (horas <= 12:00:00 h)
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço para cada ocorrência que extrapolar a meta mensal.
Condições de Exceção	<p>Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas com antecedência de 48 horas e com anuência da CONTRATADA, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.</li> <li>• Fica estabelecida a franquia máxima de 48 horas para manutenções acordadas.</li> </ul>
Regime de operação	Comercial

### Indicador de performance na entrega de SMS – P\_SMS.

Descrição do indicador	Mede a performance da plataforma na entrega de mensagens às operadoras.
Aferição	Contratante por meio dos departamentos ou áreas correlatas do órgão central e/ou setoriais.
Fórmula de cálculo	$\sum \text{ENV\_SMS\_OPER}(\text{MEO}) = \sum \text{REC\_SMS\_OPER}(\text{em até MRO})$ <p>onde:</p> <p>ENV_SMS_OPER = Mensagem enviada às operadoras  REC_SMS_OPER = Mensagem recebida na operadora  [MEO] = Minuto de envio às operadoras  [MRO] = [MEO + 1] : Minuto de recebimento na operadora</p> <p>Se o somatório das mensagens enviadas às operadoras em determinado [MEO] for &lt;= 50.000, o total de mensagem recebida nas operadoras em até [MRO] deve ser o mesmo, considerando as identidades das mensagens enviadas e mensagens recebidas.</p>
Nível de serviço esperado	$\text{MRO}(\sum \text{REC\_SMS\_OPER}) \leq \text{MEO}(\sum \text{ENV\_SMS\_OPER}) + 1$ <p>Para um: <math>\sum \text{ENV\_SMS\_OPER}(\text{MEO}) \leq 50.000</math></p>

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Glosa de 1% (um por cento) por ponto percentual abaixo do nível de serviço esperado limitado a uma glosa de 100%, descontados do valor mensal referente ao serviço.
Condições de Exceção	Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço as situações que independem da gestão ou controle da Contratada desde que justificado pela Contratada e aceito pela Contratante.
Regime de operação	Comercial

8.3.6.5. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

8.3.6.6. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

### 8.3.7. Critério de Aferição dos Serviços

8.3.7.1. O aceite dos serviços se dará através dos seguintes itens:

- I - Análise dos Relatórios;
- II - Atendimento às Ordens de Serviços;
- III - Atendimento aos Chamados de Suporte Técnico.

### 8.3.8. Aplicação das penalidades

8.3.8.1. As penalidades serão aplicadas através da análise das quantidades de ocorrências descritas nos Relatórios Gerais de Faturamento ou nas Ordens de Serviços.

8.3.8.2. Não haverá penalização pelo não cumprimento do nível de serviços em função de circunstâncias que não estão ao controle da CONTRATADA ou fatos gerados pela CONTRATANTE ou ainda motivos de força maior, devidamente justificados.

### 8.3.9. Relatório Geral de Faturamento para Efeito de Pagamento

8.3.9.1. O pagamento deverá ser proporcional ao atendimento das metas estabelecidas neste Nível Mínimo de Serviços. As adequações serão avaliadas durante a análise do Relatório Geral de Faturamento (ANEXO “H”) e, será então calculado o valor mensal de avaliação com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme tabela de Indicadores de Serviço.

8.3.9.2. Os descontos serão cumulativos (sem sobreposição), e não excluem as demais sanções cabíveis.



#### 8.4. **Sanções Administrativas e procedimentos para glosa no pagamento**

8.4.1. O licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

8.4.2. Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizado com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.

8.4.3. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a contratada que:

- 8.4.3.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 8.4.3.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 8.4.3.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 8.4.3.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 8.4.3.5. cometer fraude fiscal.

8.4.4. As sanções previstas nos [incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93](#) poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa.

8.4.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

8.4.6. Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades abaixo:

8.4.6.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.4.6.2. **Multa de:**

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;
- b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias. Caso o atraso seja igual a sessenta dias, será aplicada a sanção da alínea “e”.
- c) 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou

rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

e) 10% (dez por cento) sobre o valor total da fatura mensal por não realizar controles relacionadas à segurança da informação e privacidade da Solução de TIC ou não apresentar à CONTRATADA documentos relacionados à segurança da informação e privacidade da Solução de TIC; e

f) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato, bem como encaminhamento para rescisão contratual.

g) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Federal, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

h) Declaração de inidoneidade para licitar ou 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, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

i) Caso a Contratada descumpra quaisquer condições deste Termo de Referência poderá a CONTRATANTE aplicar multa de 1% do valor mensal da fatura por dia e por ocorrência a título de glosa em quaisquer faturas posteriores ao ocorrido resguardado o direito à ampla defesa e do contraditório.

8.4.7. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 15% (quinze por cento) do valor total do contrato.

8.4.8. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.4.9. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

8.4.10. As sanções serão aplicadas pela autoridade administrativa, assegurada a ampla defesa e podendo dar-se cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

8.4.11. As advertências serão aplicadas sempre que necessário ao fiel cumprimento contratual, desde que os fatos apresentados não tenham gerado prejuízo à Administração.

8.4.12. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.4.12.1. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

8.4.12.2. **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

8.4.12.3. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou 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, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

- 8.4.12.4. As sanções previstas nos subitens 8.4.12.1, 8.4.12.2, 8.12.3 e 8.4.12.4 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 8.4.13. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 8.4.13.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 8.4.13.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - 8.4.13.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 8.4.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.
- 8.4.15. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 8.4.16. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 8.4.17. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 8.4.18. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 8.4.19. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 8.4.20. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 8.4.21. O processamento do PAR (Processo Administrativo de Responsabilização) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 8.4.22. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 8.4.23. A quebra ou violação do sigilo de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

## 8.5. Do Pagamento

- 8.5.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

- 8.5.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 8.5.2. O Pagamento será realizado por SMS entregue/disponibilizado ao destinatário ou recebido na plataforma de SMS.
- 8.5.3. Considera-se SMS entregue/disponibilizados, aqueles que foram efetivamente colocados à disposição do dispositivo móvel independentemente da mensagem recebida ou lida pelo usuário (exemplo: dispositivo móvel desligado, fora de área, etc.).
- 8.5.4. Número inválidos, desabilitados e/ou bloqueados pela operadora não serão considerados para fins de remuneração.
- 8.5.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência
- 8.5.6. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 8.5.6.1. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 8.5.6.2. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 8.5.6.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.5.6.4. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 8.5.6.5. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 8.5.6.6. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.
- 8.5.7. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.
- 8.5.8. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados.
- 8.5.9. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 8.5.9.1. o prazo de validade;
- 8.5.9.2. a data da emissão;

8.5.9.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.5.9.4. o período de prestação dos serviços;

8.5.9.5. o valor a pagar; e

8.5.9.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.5.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado 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 a CONTRATANTE;

8.5.11. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.5.11.1. não produziu os resultados acordados;

8.5.11.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

8.5.11.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.5.12. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.5.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

8.5.14. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

8.5.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

--	--	--

$I = (TX)$	$I = (6/100)/365$	$I = 0,00016438$
		$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$

8.5.16. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

## 9. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade da CONTRATADA, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas, conforme art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

## 10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor total estimado para este certame, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, é de **R\$ 98.203.361,60 (noventa e oito milhões, duzentos e três mil, trezentos e sessenta e um reais e sessenta centavos)**.

10.2. Os valores unitários máximos estimados são detalhados na seguinte tabela:

LOTE 1 - Serviços de Envio de Mensagens SMS (Short Message Service)						
item	Código CATSER	Descrição do Serviço	Unidade	(A)	(B)	(C = AxB)
				Quantidade para 36 meses	Valor Unitário	Valor Total
1	26352	Prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.	Unidade de SMS	1.964.067.232	R\$ 0,0500	<b>R\$ 98.203.361,60</b>

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Não se aplica, por se tratar de Sistema de Registro de Preços e uma vez que a Central de Compras não realiza aquisições para si, mas em nome de outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF). Não obstante, cada órgão deverá instruir os autos com a declaração de disponibilidade

orçamentária e financeira, indicando rubrica específica e suficiente para cobertura das despesas correspondentes, em seus processos individuais de Planejamento da Contratação, para o seu caso concreto.

11.2. É fundamental destacar que as iniciativas de contratações conjuntas realizadas pela Central de Compras objetivam atender às necessidades de diversos órgãos e entidades da APF, registradas em seus respectivos Planos de Contratações Anual (PACs), de forma a alcançar uma das competências precípua da Central de Compras, ou seja, "planejar, coordenar, supervisionar e executar atividades para realização de aquisições, contratações e gestão de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação, de uso comum, para atender aos órgãos e às entidades da administração pública federal", constante no art. 131, inciso VI do Anexo I do Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019. Assim, a Central de Compras não executa certames licitatórios de forma a atender suas próprias demandas, e sim procurando responder às necessidades de contratação de bens e serviços de uso comum, para diversos órgãos e entidades da APF. Dessa forma, entende-se ser de responsabilidade de cada órgão instruir os seus respectivos autos com a declaração de disponibilidade orçamentária e financeira, indicando rubrica específica e suficiente para cobertura das despesas correspondentes. Como as contratação conjuntas realizadas pela Central de Compras não resultarão em contratos de aquisição para a própria unidade, entende-se que não há como esta Unidade Centralizadora prever a dotação orçamentária.

11.3. Entretanto, para a Secretaria de Governo Digital deste Ministério da Economia, temos a seguinte Ação, Plano e Fonte Orçamentária:

<b>Unidade Gestora Executora - UGE</b>	<b>Ação Orçamentária</b>	<b>Plano Orçamentário - PO</b>	<b>PTRES</b>	<b>Fonte</b>	<b>Natureza da Despesa - ND</b>	<b>Unidade Gestora Responsável - UGR</b>	<b>Plano Interno - PI</b>
170607	15OP	0005	171848	100	339039	110600	16T12SGD008

## 12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666 de 1993.

12.2. A CONTRATADA deverá informar, com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual.

12.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

12.4. A Orientação Normativa AGU nº 38/2011 estabelece que "nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que: a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses; b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente". Dessa forma, apresentam-se abaixo as justificativas técnicas para a fixação do prazo de vigência em 36 meses.

12.5. A vigência de 36 meses justifica-se por se tratar de serviço continuado e de grande volume. Além disso, haverá participação de diferentes órgãos e diversificados sistemas e aplicações, necessitando parametrização, configuração e possíveis integrações com o sistema que será fornecido pela CONTRATADA. A utilização da aplicação da CONTRATADA poderá envolver serviços de terceiros (fábrica de software) para viabilizar a integração. Portanto, um contrato com maior extensão proporcionará que a solução disponibilizada dê sustentação aos serviços continuados e que os custos iniciais de desenvolvimentos de sistemas e integrações/configurações necessárias sejam diluídos com o tempo.

12.6. A vigência contratual de 36 meses justifica-se, ainda, com vistas a permitir que o período contratual acomode o processo de migração da solução, configuração, estabilização e disponibilização dos serviços de envio e tratamento de mensagens SMS, além da prestação do serviço propriamente dito. Um prazo próximo do usual de 12 meses poderia trazer execuções contratuais efetivas e estabilizadas de poucos meses e, por conseguinte, retrabalhos e custos associados ao processo de se realizar uma nova contratação ou mesmo de prorrogar o contrato vigente com a realização da instrução processual trabalhosa em um curto espaço de tempo.

12.7. Ademais, o prazo contratual para além do tempo típico motiva-se necessário pela complexidade de customização ou adequações necessárias dos serviços/sistemas com os quais a plataforma de SMS irá ter que ser integrada, dentre eles os que remetem ao atendimento do cidadão, que dependendo dos sistemas associados, podem necessitar de um tempo maior para serem concluídos e adequados.

12.8. Finalmente, cumpre ressaltar que o consumo do volume total das quantidades de mensagens SMS contratadas, além de atender a diversas iniciativas do Ministério da Economia, será utilizado para atender demandas de outros órgãos, conforme levantado na Intenção de Registro de Preços. Portanto, um contrato com maior extensão proporcionará que a solução disponibilizada dê sustentação aos serviços suportados em cada unidade do governo interessada de uma maneira mais contínua e que essas configurações/integrações iniciais, necessárias para o adequado funcionamento, e consumo escalonado dos SMS, estejam disponíveis sem solução de continuidade para atender aos cidadãos.

### **13. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

13.1. Os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custos de TI – ICTI, ocorrida no período, ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses.

13.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação formal da contratada.

13.3. O reajuste a que a contratada fazer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o seu encerramento.

### **14. DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA**

14.1. A licitação em tela, objeto deste Termo de Referência, dar-se-á por meio de seleção de propostas, via Sistema de Registro de Preços – SRP, pela modalidade de licitação PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, pelo tipo MENOR PREÇO POR ITEM, na forma prevista no art. 45, §1º, inciso I da Lei nº 8.666/93.

14.2. Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços relativos a esta contratação. Os preços poderão ser cotados com até 4 (quatro) casas decimais.



## 15. DA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

15.1. Será permitida a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação, consorciadas entre si, desde que apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o certame.

15.2. A participação de empresas reunidas em consórcio obedecerá as normas da Lei 8.666 de 21/07/1993.

15.3. Como justificativa para a previsão da possibilidade de participação de empresas em consórcio, destaca-se que a prestação de serviços de comunicação e notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens (SMS) pode demandar certo esforço logístico que exija a necessidade de especialidade da empresa contratada em segmentos diferentes (infraestrutura, redes, desenvolvimento e integração de sistemas, segurança da informação, etc.) para a entrega de um serviço adequado em uma grande amplitude territorial, o que pode justificar a formação de um consórcio de empresas para participação no presente certame. Dessa forma, entende-se que a presente contratação pode exigir configurações múltiplas de atendimento e diversidade de especializações para sistemas para a plena consecução do objeto, razão pela qual pode haver a necessidade de agrupamento de empresas em consórcio para a sua execução. Dessa forma, acredita-se que amplia-se ainda mais a participação no certame, o que ajuda na busca pela seleção da proposta mais vantajosa - um dos principais objetivos da realização dos processos licitatórios.

## 16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 16.1. Regime, Tipo, Modalidade da Licitação e Modo de Disputa

16.1.1. O regime da execução dos contratos é de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, uma vez que se consegue definir, previamente, a qualidade dos serviços a serem prestados e também se definir, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço a ser contratado.

16.1.2. O tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO DO ITEM para a seleção da proposta mais vantajosa.

16.1.3. De acordo com o §1º do Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de PREGÃO NA FORMA DE DISPUTA, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de MENOR PREÇO DO ITEM.

16.1.4. O Modo de Disputa será ABERTO E FECHADO conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar e estabelecido no decreto federal nº10.024/2019.

### 16.2. Justificativa para a Não Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

16.2.1. Para atender a este processo de aquisição, as licitantes necessitam ser de grande porte para atender ao quantitativo de envio de mensagens SMS, demandado pelos partícipes. Uma empresa que consiga enviar tamanha quantidade de SMS não é Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, pois possui natureza de empresa com receita bruta anual superior ao estabelecido na lei complementar nº123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Devido a isto, não se aplica a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

16.2.1.1. Além disso, como, como motivação para a não aplicação dessa cota, utiliza-se a própria orientação constante nos modelos de Termo de Referência elaborados pela Advocacia Geral da União (AGU). Em tais modelos, enfatiza-se que há a possibilidade de não utilização de tal cota de reserva nas hipóteses do art.

10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015, transcritos a seguir:

I – se não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;

II - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado, justificadamente; (...)

IV - o tratamento diferenciado e simplificado não for capaz de alcançar, justificadamente, pelo menos um dos objetivos previstos no art. 1º.

16.2.1.2. Considera-se “*não vantajosa a contratação*” quando: I - resultar em preço superior ao valor estabelecido como referência; ou II - a natureza do bem, serviço ou obra for incompatível com a aplicação do benefício (Decreto nº 8.538, de 2015, art. 10, parágrafo único).

16.2.1.3. Com fulcro no art. 10, inciso II do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de 25% para este processo centralizado de aquisição. Isso porque, a fixação de cotas para a presente contratação apresenta riscos ao alcance dos resultados pretendidos, em especial no que tange à obtenção de ganho de escala e, por conseguinte, a seleção da proposta mais vantajosa - um dos objetivos dos processos licitatórios estabelecidos no art. 3 da lei nº 8.666/93. A redução do potencial de ganho de escala na comercialização dos itens do certame, que se configuram como serviços altamente padronizados, podem trazer impactos negativos ao preço final do processo de licitação centralizada, o que vai de encontro a um dos principais objetivos das licitações conduzidas pela Central de Compras, que é reduzir o preço dos bens e serviços contratados em função do ganho de escala com o número expressivo de itens adquiridos de forma centralizada em nome de diversos Órgãos Participantes. Além disso, espera-se que a empresa vencedora do certame em questão tenha estrutura para realizar o fornecimento do serviço em um volume expressivo ao longo de todo o território nacional. Isso, a nosso ver, deveras, também não é compatível com o porte das empresas beneficiárias da política pública que o Decreto nº 8.538/2015 busca alcançar.

16.2.2. Enfatiza-se que não será utilizado o Direito de Preferência presente no Decreto nº 7.174, 12 de maio de 2010, no âmbito desta contratação. Isso porque o referido Direito de Preferência é aplicado apenas para a aquisição de produtos. Na verdade, tanto o Processo Produtivo Básico (PPB) quanto o Desenvolvimento de Tecnologia Nacional (DTN) referem-se à bens e não a serviços. O presente certame destina-se à contratação de Prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), razão pela qual não se aplica o Direito de Preferência constante no Decreto nº 7.174, de 2010.

### 16.3. **Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

16.3.1. A empresa deverá comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

16.3.2. A qualificação técnica dar-se-á mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica com a indicação do período de vigência e da comprovação da execução dos serviços além de apresentação de Carta de Integração, ou equivalente, com cada uma das operadoras de telefonia móvel em atividade no Brasil, emitidas por estas empresas, comprovando a interoperabilidade entre a CONTRATADA e as operadoras.

16.3.3. Justificativa: o atestado tem por objetivo avaliar a experiência da licitante na prestação de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação tanto em características quanto em quantidades, conforme estabelece o Art. 30 da Lei 8.666/93.

16.3.4. O atestado deverá ser apresentado em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da licitante e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome e endereço completo do emitente do Atestado;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;

- c) Período de vigência do contrato;
- d) Objeto contratual;
- e) Descrição das atividades;
- f) Manifestação acerca da qualidade dos serviços prestados;
- g) Data de emissão do Atestado;
- h) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente);
- i) Número de telefone e e-mail para contato.

16.3.5. No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

16.3.6. A licitante deverá apresentar além da documentação para habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal a documentação que comprove sua qualificação técnica, sendo obrigatoriamente e necessária a apresentação de:

16.3.6.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando:

- a) A execução de serviços de envio de SMS (Short Message Service) para o território nacional, através das operadoras de telefonia móvel licenciadas pela ANATEL.
- b) A execução de serviços de envio de SMS (Short Message Service) para o território nacional com a utilização de infraestrutura própria provida de redundância (servidores e link de internet).
- c) A execução de, pelo menos, 500.000 (quinhentos mil) SMS em um único dia, em serviços de características técnicas iguais ou semelhantes a da contratação em referência.
- d) A execução de, pelo menos, 10% (dez por cento) do volume a ser contratado neste processo licitatório. de envios de SMS ao ano em serviços de características técnicas iguais ou semelhantes a da contratação em referência, conforme previsto no art. 30 da Lei 8.666/93.

16.3.7. Um atestado poderá comprovar mais de um serviço.

16.3.8. Poderá ser apresentado mais de um atestado desde que os serviços tenham sido executados dentro do mesmo período de 12 (doze) meses.

I - A exigência de 12 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a real capacidade logística e operacional da licitante em executar o volume de serviço previsto.

II - Trata-se de comprovação da capacidade operacional em um período de tempo (12 meses), que não encontra impeditivo legal, tendo, inclusive, legitimidade interpretativa pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 2.048/2006 - Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 - Plenário).

16.3.9. As comprovações exigidas correspondem as parcelas relevantes do serviço a ser contratados e busca assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços ao Órgão.

16.3.10. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado.

## **17. DA GARANTIA CONTRATUAL**

17.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.

17.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

17.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

17.2.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.2.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

17.2.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.2.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

17.2.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

17.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

17.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

17.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.9. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.10. Será considerada extinta a garantia:

17.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

17.12. A contratada autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## **18. DA SUBCONTRATAÇÃO**

18.1. Não será permitida a subcontratação do objeto por se entender que existem empresas no mercado que conseguem atender em sua integralidade o objeto da contratação sem a necessidade de buscar com terceiros serviços ou bens acessórios para conseguir cumprir na integralidade as obrigações contratuais.

18.2. Além do mais, pela natureza e baixa diversidade de segmento de atuação no mercado do objeto, não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **19. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

19.2. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

## **20. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

20.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento de Oficialização de Demanda (SEI-ME 16333572) e alterada pelo Despacho SEGES-CENTRAL-CGTIC 18775086.

20.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

20.3. Ressalta-se que foi seguido neste processo o template do Termo de Referência ou Projeto Básico previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, disponibilizado na url <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/termo-de-referencia-ou-projeto-basico-v1-0.odt/view>.

À consideração da Coordenadora-Geral Substituta de Sustentação e Monitoramento de Plataformas (CGSMP), do Coordenador-Geral de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) e do Coordenador-Geral de Licitações (CGLIC).

Brasília, Fevereiro de 2022

Documento assinado eletronicamente  
**CÍCERO PADILHA DE ALMEIDA**  
Integrante Administrativo  
SIAPE 1709545

Documento assinado eletronicamente  
**VITOR ISAAC TANNUS SOUZA**  
Integrante Requisitante Titular  
SIAPE 1114132

Documento assinado eletronicamente  
**CÉSAR GONÇALVES DO BONFIM**  
Integrante Requisitante Suplente  
SIAPE 1821888

Documento assinado eletronicamente  
**LEANDRO DE ALMEIDA RODRIGUES**  
Integrante Técnico Titular  
SIAPE 1828251

Documento assinado eletronicamente  
**ÍTALO DE OLIVIERA PEIXOTO**

Integrante Técnico Suplente

SIAPE 1270597

Documento assinado eletronicamente

**GILNARA PINTO PEREIRA**

Integrante Administrativo Titular

SIAPE 1779630

De acordo. À consideração da Diretora da Central de Compras.

Documento assinado eletronicamente

**BÁRBARA MARINA DE OLIVEIRA**

Coordenadora-Geral Substituta da CGSMP/DEOPC/SGD/SEDGG-ME

SIAPE 1243358

Documento assinado eletronicamente

**SILVIO CESAR DA SILVA LIMA**

Coordenador-Geral da CGTIC/CENTRAL/SEGES/SEDGG-ME

SIAPE 2475974

Aprovo o presente Termo de Referência, bem como a metodologia de pesquisa de preço proposta (SEI -ME 20815244) em conformidade com o preconizado pelo § 1º do Art. 6º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020.

Documento assinado eletronicamente

**LARA BRAINER MAGALHAES TORRES DE OLIVEIRA**

Diretora da Central de Compras/SEGES/SEDGG-ME

SIAPE 1503583

**21. ANEXOS****ANEXO 1 - PAUTA DE DISTRIBUIÇÃO POR UASG**

ID	UASG SUPERIOR	UASG	MUNICÍPIO/UF	QUANTITATIVO
1	55000 - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	550005 - SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	BRASÍLIA/DF	21.300.000
2	52111 - COMANDO DA AERONAUTICA	120195 - CENTRO DE AQUISIÇÕES ESPECIFICAS	Rio de Janeiro/RJ	2.850.000
3	97400 - DISTRITO FEDERAL	450858 - SECRETARIA DE ESTADO DE DESEN. SOCIAL DO DF	BRASÍLIA/DF	300.000
4	37202 - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	512006 - COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	BRASÍLIA/DF	206.796.000
5	26421 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC. DE RONDONIA	158148 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DE RONDONIA	Porto Velho/RO	296.232



6	26412 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO SUL DE MG	158137 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO SUL DE MG	Pouso Alegre/MG	750.000
7	25000 - MINISTERIO DA ECONOMIA	170607 - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA	BRASÍLIA/DF	1.731.775.000
			TOTAL	1.964.067.232

**ANEXO “A”****MODELO DE PROPOSTA / PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

PREGÃO nº /20\_\_ - Central de Compras

UASG: 201057

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que tomamos conhecimento de toda as informações para cumprimento das obrigações objeto da presente licitação e que concordamos com os termos do Edital e seus Anexos. Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital e seus anexos.

O valor global de nossa cotação para o objeto desta licitação é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme detalhamento abaixo, neste preço estão inclusas todas e quaisquer despesas para o completo atendimento do serviço/fornecimento previstos no presente Edital, tais como material mão-de-obra, impostos, taxas, tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação, impostos, taxas, tributos, encargos sociais, etc.

--	--	--	--	--	--

Item	Descrição	Quantidade	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total/ Anual
01	Prestação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service – SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.	XXXXXXXX	Unidade de SMS	R\$	R\$

Declaramos que esta proposta tem validade pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua abertura, e que atendemos e concordamos com todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e respectivos ANEXOS.

#### OBSERVAÇÕES:

- 1) Os preços ofertados devem ter inclusos os impostos, taxas, fretes, lucro, contribuições e qualquer outra despesa decorrente da execução do objeto, não podendo assim haver qualquer outro tipo de cobrança além das acima indicadas objetivando a execução do objeto.
- 2) Nos valores acima estão compreendidos além do lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no edital e seus anexos.
- 3) Conforme súmula TCU 254/2010 o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido, não devem constar da composição de preços.
- 4) Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital e seus anexos.

Valor Total:	
Razão Social:	
Cnpj:	
Endereço	

Cep:	
Fone/Fax:	
E-Mail:	
Validade da Proposta:	
Especificação Técnica:	
Forma de Pagamento:	
Dados Bancários da Empresa	
Agência:	
Conta Corrente:	
Banco:	

DADOS DO REPRESENTANTE QUE IRÁ ASSINAR A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E/OU CONTRATO

Nome:		CPF:		RG/Órgão Expedidor:	
CEP:					

Estado Civil:	
Residência:	
Cargo/Função:	
Nacionalidade:	
* Lembrar que é necessária cópia dos principais documentos:	
1 - da empresa - Alteração Contratual ou Procuração	
2 - pessoais - Identidade e C.P.F. ou da CNH, que assinará a ATA e/ou CONTRATO	

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

CARIMBO, ASSINATURA E TIMBRE DA EMPRESA

## **ANEXO B - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO**

### **TERMO DE COMPROMISSO**

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### **Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

#### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Nona – DO FORO**

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>
Testemunhas	
<p>Testemunha 1</p> <hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<p>Testemunha 2</p> <hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

**ANEXO “C”****MODELO DE TERMO DE SIGILO E CIÊNCIA**

Contrato nº:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.:	
Contratante:			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATADA.

CIÊNCIA

CONTRATADA - FUNCIONÁRIOS	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

#### **ANEXO D**

"Retirado do TR"

#### **ANEXO E - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que o objeto da Ordem de Serviço (OS) foi devidamente avaliado e atende aos requisitos estabelecidos em contrato.

**IDENTIFICAÇÃO**

Contrato nº [XXXXXXXX] Contratada: [XXXXXXXX] Contratante: [XXXXXXXX]

OS Nº: <XXXXXXXXXX>

Data da Emissão: <dia> de <mês> de <ano>.

Solução de TI

**ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS**

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	<Descrição igual da OS >	unidade de SMS		
...				
<b>TOTAL DOS ITENS</b>				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME, que os serviços e/ou bens integrantes da OS acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

DE ACORDO:	
Gestor	Fiscal Requisitante do Contrato
<hr/> <nome do Gestor> Matr.: <nº da matrícula> Local, <dia> de <mês> de <ano>.	<hr/> <nome do fiscal requisitante do contrato> <Qualificação> Local, <dia> de <mês> de <ano>.

**ANEXO F - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

INTRODUÇÃO				
O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que o objeto da OS foi devidamente entregue para fins de avaliação da qualidade e posterior emissão do Termo de Recebimento Definitivo.				
IDENTIFICAÇÃO				
Contrato nº [XXXXXXXX] Contratada: [XXXXXXXX] Contratante: [XXXXXXXX]				
OFB Nº: <XXXXXXXXXX>			Data da Emissão: <dia> de <mês> de <ano>.	
Solução de TI				
ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS				
Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	<Descrição igual da OS>	Unidade de SMS		
...				
TOTAL DOS ITENS				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME, que os serviços e/ou bens integrantes da OS acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

DE ACORDO:	
Fiscal Técnico	
<hr/>	
<nome do fiscal técnico>	
Matr.: <nº da matrícula>	
Local, <dia> de <mês> de <ano>.	

## ANEXO G - MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

### TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

## Identificação

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

## Termos

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;

As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;

A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.

<inserir pendências, se houver>.

E assim, tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.



\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
Autoridade da Área Administrativa	Representante Legal
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>

**ANEXO “H”**

**MODELO DE RELATÓRIO GERAL DE FATURAMENTO**

**MM/AAAA**

## 1. IDENTIFICAÇÃO

Contrato:	XX/201X	Processo nº	
Fiscal do Contrato:		Matrícula nº:	
Contratada:		Preposto Contratada:	
Objeto:			
Referente ao serviço executado no período de:	DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA		

## 2. DETALHAMENTO DE CONSUMO

Nota Fiscal nº:						
Referência:	MM/AAAA					
Valor Total:	R\$					
Descrição	Órgão/Usuário	Status da Mensagem	Quantidade	Descontos	Valor Unitário	Valor Total


### 3. ANÁLISE DE DESEMPENHO DE QUALIDADE DO CONTRATO

Glosas aplicadas (conforme Nível Mínimo de Serviços)	Nº de Ocorrências	Cumprimento do Nível Mínimo de Serviços

### 4. FATURAMENTO

Descrição	Valor Total Faturado
Serviço de SMS	R\$
<b>TOTAL FATURADO</b>	<b>R\$</b>

### 5. APROVAÇÃO DO FISCAL

Ao Gestor do Contrato:

Após conferência e aplicação dos descontos cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal e demais documentos para o ateste final, encaminhando uma cópia deste Relatório ao Preposto para emissão da nota fiscal e a outra com os documentos anexados para a Área Financeira.

Fiscal do Contrato

Carimbo/Data

## 6. APROVAÇÃO DO GESTOR

Ao Preposto:

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a Secretaria de Administração, a quem caberá a decisão final.

Gestor do Contrato

Carimbo/Data

**ANEXO “I”****MODELO DO PLANO DE INSERÇÃO****PLANO DE INSERÇÃO****INTRODUÇÃO**

O Plano de Inserção descreverá as atividades de alocação de recursos e preparação das condições necessárias para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de TI.

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

Contratada

Nº. do Contrato

Área Requisitante da Solução

Gestor do Contrato

Fiscal Requisitante

Fiscal Técnico	
Fiscal Administrativo	

2 – VISÃO GERAL DO PROJETO	
Justificativa da Contratação	
Objetivos da Contratação	
1.	
...	

3 – METODOLOGIA DE TRABALHO	
Forma de Comunicação	
Forma de Encaminhamento das Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens	

Modelo de execução do contrato

&lt;Resgatando o modelo de execução que consta no TR, que será repassado com a contratada&gt;

## 4 – EXECUÇÃO DO CONTRATO

## Ferramentas de Controle

Id	Ferramenta	Controles	
1		1	
		...	
...		...	

## DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

Documento	Finalidade do documento

## PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Id	Papel	Responsabilidades	
1		1	
		...	

## PARTES INTERESSADAS

Id	Área/Órgão/Setor	Impacto
1		
...		

## FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

1	
...	



PREMISSAS DA CONTRATAÇÃO	
1.	
...	

RESTRICÇÕES DA CONTRATAÇÃO	
1.	
...	

ENTREGAS PLANEJADAS				
Id	Entrega	Marco	Duração	Data de Entrega
1.				
...				

INFRAESTRUTURA A SER DISPONIBILIZADA À CONTRATADA			
Id	Recurso	Início	Fim
1.			
...			

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE	
Métrica 1	
Indicador de Qualidade	
Mínimo aceitável	
Métrica	
Ferramentas	<Observar ferramentas formuladas no item 4 deste documento>
Periodicidade Aferição	

Métrica “n”	
Indicador de Qualidade	
Mínimo aceitável	
Métrica	
Ferramentas	<Observar ferramentas formuladas no item 4 deste documento>
Periodicidade Aferição	

RESULTADOS ESPERADOS		
Id	Entrega	Benefícios
1.		
...		

5 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

6 - CIÊNCIA		
Fiscais do Contrato		
Fiscal Técnico	Fiscal Requisitante	Fiscal Administrativo
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>

Gestor do Contrato
<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>

Contratada

<Nome>

CPF/CNPJ: <...>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

## ANEXO “J”

### EXEMPLO DE CÁLCULO DE INDISPONIBILIDADE DA SEÇÃO “Níveis Mínimos de Serviço Exigidos” ITEM 1.5.3

DIA MÊS	TEMPO INDISPONÍVEL EM SEGUNDOS	PERCENTUAL DISPONIVEL DIA
1	1200	98,6111%
2	0	100,0000%
3	900	98,9583%

4	300	99,6528%
5	0	100,0000%
6	300	99,6528%
7	0	100,0000%
8	300	99,6528%
9	0	100,0000%
10	120	99,8611%
11	180	99,7917%
12	240	99,7222%
13	180	99,7917%
14	240	99,7222%
15	0	100,0000%
16	0	100,0000%
17	0	100,0000%
18	0	100,0000%
19	0	100,0000%
20	0	100,0000%
21	0	100,0000%
22	0	100,0000%
23	3600	95,8333%
24	0	100,0000%
25	3800	95,6019%
26	0	100,0000%

27	900	98,9583%
28	500	99,4213%
29	0	100,0000%
30	100	99,8843%
	MÉDIA TOTAL DE DISPONIBILIDADE MENSAL	99,50%

Observação: No exemplo acima não incidiria glosa, visto que, o limite máximo de indisponibilidade mensal é de 99,5% de acordo com o ITEM 8.3.6.3.



Documento assinado eletronicamente por **Cícero Padilha de Almeida, Analista em Tecnologia da Informação**, em 16/02/2022, às 10:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Cesar da Silva Lima, Coordenador(a)-Geral**, em 16/02/2022, às 11:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cesar Gonçalves do Bomfim, Integrante Requisitante**, em 16/02/2022, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Isaac Tannus Souza, Integrante Requisitante**, em 16/02/2022, às 12:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Barbara Marina de Oliveira, Coordenador(a)-Geral Substituto(a)**, em 16/02/2022, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Documento assinado eletronicamente por **Leandro De Almeida Rodrigues, Integrante Técnico(a)**, em 16/02/2022, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gilnara Pinto Pereira, Analista**, em 16/02/2022, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Italo Oliveira Peixoto, Integrante Técnico(a)**, em 16/02/2022, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lara Brainer Magalhães Torres de Oliveira, Diretor(a)**, em 16/02/2022, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21827561** e o código CRC **41C850EA**.

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

Referência: Processo nº 19973.104589/2021-88.

SEI nº 21827561