

1. Objeto:

Contratação de **Serviço Especializado de Envio de SMS** (*Short Message Service*).

2. Detalhamento do Objeto:

O objeto consiste da contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Comunicação Móvel Corporativa, através de SMS (Short Message Service) e soluções tecnológicas relacionadas, incluindo serviços de processamento de mensagens, de acordo com as quantidades e especificações contidas neste Termo de Referência.

2.1. Itens do objeto:

O objeto é composto por um item de lote único. Suas respectivas descrições e quantidades estão indicadas na tabela abaixo:

Lote único		
ITEM	Serviço	Quantitativo
1	Serviço especializado de envio de SMS (<i>Short Message Service</i>) por 24 (vinte e quatro) meses.	Quantidade estimada bianual de 184.560 (cento e oitenta e quatro mil e quinhentos e sessenta) SMS

Tabela 1 – Itens do lote único

2.2. O item 26 detalha um glossário dos principais termos técnicos utilizados neste termo de referência.

3. Especificação Técnica do objeto:

3.1. Prestação de Serviços de Comunicação Móvel Corporativa, através de SMS e soluções tecnológicas relacionadas, incluindo serviços de processamento de mensagens para envio e recebimento de SMS por 24 (vinte e quatro) meses.

3.2. Especificações Técnicas Gerais:

3.2.1. Envio de mensagens SMS para os celulares definidos pela CONTRATANTE, de acordo com suas demandas a cada momento e necessidade;

3.2.2. Envio de mensagens SMS para qualquer celular de qualquer operadora do país;

3.2.3. Envio de mensagens SMS também para os celulares que sofreram portabilidade;

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

- 3.2.4. Capacidade de envio de, no mínimo, 100 (cem) mensagens por hora;
- 3.2.5. Organização dos destinatários em grupos;
- 3.2.6. Envio de mensagens: individual ou em lote;
- 3.2.7. Interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;
- 3.2.8. Serviços de processamento de mensagens para envio em filas privilegiadas, não concorrendo com filas de SMS onde ocorram envio em massa de mensagens;
- 3.2.9. Os SMS deverão ser enviados como SMS privilegiados, de “envio imediato”, sem entrarem em “filas”, com delay máximo de 3 minutos.
- 3.2.10. Oferecimento das ferramentas computacionais necessárias a esta operação, incluindo funcionalidades de gestão;
- 3.2.11. Oferecimento de serviços de envio de mensagens com telefones celulares de uma forma direta, rápida e segura, alcançando todas as operadoras nacionais sem custos adicionais pela instalação ou manutenção das aplicações.

3.2.12. **Funcionalidades adicionais:**

3.2.12.1. **SMS pela Web – Requisitos funcionais:**

- 3.2.12.1.1. Armazenamento de cadastro identificado por número de telefone e nome do contato, com possibilidade de agrupamento conforme denominação feita pelo usuário com gestão dos grupos/categorias e contatos cadastrados;
- 3.2.12.1.2. Tutorial on-line, dentro do próprio aplicativo;
- 3.2.12.1.3. Acesso HTTP ou HTTPS com POST ou GET;
- 3.2.12.1.4. Webservice: API SOAP e REST;
- 3.2.12.1.5. Deverão ser oferecidos tutoriais para todas as ferramentas de integração, bem como assistência e uma plataforma de teste para o período de configurações e durante toda a operação.

3.2.12.2. **Relatórios e Sistema de controle de acesso**

- 3.2.12.2.1. Geração de relatórios consolidados por mês, dia e ano;

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

- 3.2.12.2.2. Visualização e exportação de dados por filtros por períodos, número de telefone e status das mensagens em formato HTML, CSV e PDF;
- 3.2.12.2.3. Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora de entrega;
- 3.2.12.2.4. Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada, constando quantidade efetiva de SMS entregues e não entregues. No caso dos SMS não entregues, deverá constar no relatório detalhamento do tipo de erro;
- 3.2.12.2.5. Recursos para emissão de relatórios, em tempo real, do uso das ferramentas com todos os detalhes necessários à gestão do uso do serviço;
- 3.2.12.2.6. Devem permitir o controle por usuário individual, e controle por gestor de grupos de usuários;
- 3.2.12.2.7. Deve ser provido sistema para controle de acesso como manutenção de contas de usuários e registro de acessos;
- 3.2.12.2.8. Deve ser disponibilizado relatório on-line de utilização do sistema, permitindo o acompanhamento do desempenho do envio de mensagens, devendo ser possível verificarem a quantidade de mensagens enviadas a cada hora, destacando-se a quantidade de mensagens enviadas em até 1 minuto, em até 10 minutos e acima de 10 minutos. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 meses;
- 3.2.12.2.9. A CONTRATANTE poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos conforme sua necessidade e executado pela CONTRATADA com acordo entre as partes, sem custos adicionais;
- 3.2.12.2.10. Na data da ativação inicial do sistema já deverá ser possível acessar relatórios básicos de quantidade de mensagens por hora;
- 3.2.12.2.11. Deve ser possível a pesquisa das mensagens trafegadas através das seguintes chaves:
- 3.2.12.2.11.1. Texto da mensagem;
 - 3.2.12.2.11.2. Data e hora de envio;

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

- 3.2.12.2.11.3. Número da linha receptora;
- 3.2.12.2.11.4. Tempo de entrega;
- 3.2.12.2.11.5. Número de tentativas de entrega e interface de envio;
- 3.2.12.2.11.6. Hora de envio da mensagem ao broker;
- 3.2.12.2.11.7. Hora de envio à operadora de fato;
- 3.2.12.2.11.8. Hora de entrega da mensagem do CTN (Call Transfer Notification);
- 3.2.12.2.11.9. Hora que o broker desistiu de entregar a mensagem;
- 3.2.12.2.11.10. Hora que a plataforma de telefonia móvel da operadora desistiu de entregar as mensagens;
- 3.2.12.2.12. A pesquisa deve possibilitar a inclusão de limites de data e hora. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 (seis) meses, incluindo o dia em curso.
- 3.2.12.2.13. Deve ser possível exportar o resultado da pesquisa ao menos para os formatos xls, e txt. No mínimo os seguintes campos devem ser apresentados como resultado da pesquisa:
 - 3.2.12.2.13.1. Data e hora de envio;
 - 3.2.12.2.13.2. Texto da mensagem;
 - 3.2.12.2.13.3. Status (entregue ou não entregue);
 - 3.2.12.2.13.4. Informação do motivo de não entrega;
 - 3.2.12.2.13.5. Número de destino;
 - 3.2.12.2.13.6. Tempo entre o envio e a entrega à operadora;
 - 3.2.12.2.13.7. Tempo até a recepção (se disponível);
 - 3.2.12.2.13.8. Número de tentativas de entrega;

3.3. Repasse de conhecimento:

- 3.3.1. Deverá ser realizado pela CONTRATADA o repasse de conhecimento para utilização da aplicação e documentação/manuais de operação para funcionários da CONTRATANTE, visando a utilização do sistema com as

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	--------------------------------------	--------------------------------

interfaces disponíveis, incluindo os relatórios e pesquisa, sem custos para a CONTRATANTE.

3.3.2. Este repasse de conhecimento deverá ocorrer até a data de ativação do sistema, e será parte do **aceite** da solução.

3.4. **Volumetria de SMS:**

3.4.1. O quantitativo estimado foi proposto de acordo com o histórico de utilização de SMS, planejados para um horizonte de 24 (vinte e quatro) meses, sendo:

3.4.1.1. Quantidade estimada mensal - **7.690** Short Message Service (**SMS**).

3.4.1.1.1. Quantidade total para os 24 meses: 7.690 SMS/mês x 24 meses = 184.560 SMS.

3.4.2. O uso da quantidade estimada de produtos da Plataforma Tecnológica SMS será sob demanda, durante o período de vigência do contrato.

3.4.3. Ao final do contrato o saldo de SMS, não utilizados, não poderão ser faturados à CONTRATANTE.

4. **Detalhes dos Itens do Objeto:**

4.1. **Marca e Modelo:**

4.1.1. Não se aplica.

4.2. **Justificativa da Marca e Modelo:**

4.2.1. Não se aplica.

4.3. **Forma de entrega:**

4.3.1. A CONTRATADA será a empresa responsável pelo gerenciamento dos meios necessários à conexão às operadoras. A conexão dar-se-á através da Internet, via webservices utilizando mensagens em formato XML ou similar, em texto ASCII ou UTF-8.

4.3.2. A CONTRATADA deve fornecer a interface WEB para a recepção de mensagens SMS através de site de internet.

4.3.3. O acesso à interface web será caracterizado pela disponibilização de login e senha fornecidos pela CONTRATADA, em área de acesso exclusivo para a CONTRATANTE, por meio da utilização de credenciais específicas, garantindo assim a integridade e sigilo das informações.

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

- 4.3.4. Deve ser provido sistema para controle de acesso, bem como manutenção de contas de usuários e registro de acessos, conforme detalhado no “Item 3 - Especificação Técnica”.
- 4.3.5. A CONTRATADA deverá enviar, via e-mail (gga@prodemge.gov.br), informações de acesso ao site, e-mail e telefone de contato para acesso aos serviços de suporte e manuais.
- 4.3.6. Os Serviços de Comunicação Móvel Corporativa, através de SMS e soluções tecnológicas relacionadas deve atender os níveis de serviço e indicadores de qualidade descritos no item 13 – “Níveis de Serviço” deste termo.
- 4.3.7. **Recepção técnica:**
- 4.3.7.1. A plataforma WEB deverá ser entregue em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 4.3.7.2. O acesso à interface da plataforma WEB deve ocorrer após a entrega da plataforma de SMS WEB, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após solicitação por e-mail da CONTRATANTE.
- 4.3.7.2.1. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos, após o acesso à interface da plataforma WEB, para efetuar a recepção técnica da plataforma WEB e emitir o aceite atestando ou não o cumprimento dos requisitos.
- 4.3.7.3. A CONTRATANTE, no ato da recepção técnica, irá verificar se o serviço prestado está em conformidade com as especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.
- 4.3.7.4. A rejeição de qualquer serviço não dispensa a CONTRATADA de cumprir os prazos de entrega estabelecidos neste instrumento.
- 4.3.7.5. Se a rejeição tornar impraticável a entrega do serviço contratado na data prevista, ou se tornar evidente que a CONTRATADA não será capaz de satisfazer as exigências estabelecidas nesta especificação, bem como a conformidade com este Termo de Referência, a CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir todas as suas obrigações e de obter serviços de outro fornecedor.
- 4.3.7.6. O aceite ou aprovação da entrega do objeto desta aquisição, não exclui a responsabilidade civil nem a ético-profissional da CONTRATADA por vícios de quantidade, qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.4. **Local de Entrega / Execução:**

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

4.4.1. Os serviços serão executados remotamente através de suporte técnico de responsabilidade da CONTRATADA, e demandados através de número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, e/ou recebimento de e-mail de comunicação emitido pela CONTRATANTE, situada na rua da Bahia, 2277, bairro Lourdes – BH/MG, de acordo com forma de comunicação acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.5. Prazo de Prestação dos Serviços:

4.5.1. Por ser uma quantidade estimada, o prazo de prestação dos serviços será mensal em 24 meses.

4.5.2. O contrato terá seu início após sua assinatura.

4.5.3. A prestação do serviço especializado de envio de SMS terá início após o termo de aceite de acesso à interface da plataforma web, definido na recepção técnica - item 4.3.7.

4.6. Validade dos produtos:

4.6.1. Não se aplica.

4.7. Condições de Pagamento:

4.7.1. O pagamento será efetuado em parcelas mensais, após a apuração do total de mensagens enviadas no período pelo fiscal do contrato, indicando a realização da execução dos serviços.

4.7.1.1. O faturamento por parte da CONTRATADA, iniciará após a emissão do Termo de aceite do serviço contratado e após 30 (trinta) dias corridos da efetiva prestação do serviço.

4.7.2. O preço deve incluir todos os impostos e as ferramentas de envio e gestão.

4.7.3. Os documentos de cobrança dos serviços prestados deverão ser emitidos mensalmente e terão seu vencimento programado em até 30 (trinta) dias, após seu recebimento, conforme detalhamento abaixo:

4.7.3.1. Caso a cobrança seja através de Nota Fiscal Eletrônica (NFS-e), deverá ser encaminhada para o e-mail gct@prodemge.gov.br.

4.7.3.2. A CONTRATADA deverá encaminhar, obrigatoriamente, junto com a nota fiscal, relatório que demonstre a produção efetiva mensal.

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

4.7.3.3. Restando valores pendentes ao fim do contrato ou quando da rescisão antecipada, os mesmos valores serão deduzidos da última fatura, até o total de SMS enviados, dentro da quantidade estimada bianual de SMS contratado.

4.7.4. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo consumo sob demanda da quantidade estimada bianual de SMS - 184.560 (cento e oitenta e quatro mil e quinhentos e sessenta).

4.7.5. Para efeito da medição, o pagamento será feito considerando a proporcionalidade da quantidade estimada com o número de uso da prestação dos serviços naquele mês.

4.7.6. O saldo de SMS excedentes, não utilizados, não poderão ser faturados à CONTRATANTE ao final do contrato.

4.7.7. Nenhum pagamento será efetivado sem que a Unidade Administrativa da PRODEMGE, a que incumbir o recebimento dos serviços, ateste que foram correta e integralmente entregues.

4.7.8. O atraso na entrega do documento de cobrança implicará prorrogação do vencimento em tantos dias corridos quantos forem os dias de atraso.

4.8. Prazos de Garantia / Assistência Técnica:

4.8.1. Não se aplica.

4.9. Amostras / Prova de Conceito:

4.9.1. Não se aplica.

5. Justificativa da contratação:

5.1. A PRODEMGE tem aprimorado nos últimos anos, sua capacidade de monitoramento de disponibilidade e performance de ambientes, com detalhes de pontos críticos de falha na infraestrutura tanto do Datacenter Prodemge como também da Rede IP Multisserviços.

5.2. Entre os recursos utilizados está o envio de SMS. A PRODEMGE se utiliza dessa tecnologia para prover registros de problemas e eventos, e consequente acionamento do suporte técnico.

5.3. O SMS (Short Message Service), é um serviço que facilita vários procedimentos operacionais e de suporte, sendo um meio de comunicação mais barato e eficiente do que fazer ligações. A principal vantagem do SMS reside na sua capacidade de

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	--------------------------------------	--------------------------------

atingir de forma rápida e eficiente um grande número de pessoas, sendo muito utilizado para o envio de mensagens de texto curtos, através de telefones celulares, sendo um serviço que não necessita de estar conectado à internet.

- 5.4. A presente contratação é motivada pela necessidade de melhor atender às crescentes demandas acerca dos serviços e garantir a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos governamentais.
- 5.5. Esse é um serviço de uso contínuo, portanto se faz necessária a contratação de empresa especializada nessa solução, conforme previsto no seu objeto.

6. Justificativa da modalidade:

6.1. Modalidade dispensa de licitação por valor:

- 6.1.1. O conjunto de software e os serviços, objetos da presente contratação, caracterizam-se como de natureza comum de caráter contínuo, tendo em vista que são oferecidos por diversos fornecedores e usualmente encontrados no mercado de tecnologia.
- 6.1.2. A modalidade do processo de aquisição será via Dispensa de Licitação por Valor, conforme previsto no Inciso II do artigo 79 do Regulamento Interno de Licitação e Contratos - RILC, que admite a contratação de serviços e compras por dispensa de licitação em razão do valor, desde que não se refiram a parcelas de um mesmo serviço, compra ou alienação de maior vulto que possa ser realizado de uma só vez, no mesmo local e dentro do mesmo exercício orçamentário.
- 6.1.3. O valor previsto para a contratação está dentro do previsto em Lei e dentro da disponibilidade financeira.

7. Justificativa para agrupamento de itens em lote único:

- 7.1. Não se observa nesta contratação a possibilidade de divisão dos itens em lotes distintos. Todos os itens devem pertencer ao mesmo fabricante pois a ferramenta de monitoramento é corporativa, havendo muita dependência no fornecimento de uma solução integrada para a CONTRATANTE.

8. Justificativa de quantitativos:

- 8.1. Para a definição do Quantitativo Estimado se baseou em levantamentos internos, onde a Prodemge chegou à quantidade de 184.560 para o período de 24 (vinte e quatro) meses. Este valor correspondente a média dos últimos 12 meses, com um

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	--------------------------------------	--------------------------------

acréscimo de 20% de margem de segurança, em função de novos itens a serem incluídos no processo no período de vigência da nova contratação.

9. Visita Técnica:

9.1. Não se aplica.

10. Qualificação Técnica:

10.1. A PROPONENTE classificada em primeiro lugar deverá apresentar a seguinte documentação:

10.1.1. Atestados fornecidos por 01 (uma) ou mais entidades de direito público ou privado, declarando que a Proponente prestou e desempenhou de forma satisfatória serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto deste processo.

10.1.2. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação das entregas realizadas, o nome, cargo e a empresa do declarante.

10.1.3. Declaração comprovando que é empresa autorizada pela comercialização, atualização, manutenção e suporte técnico em todo o território nacional aos softwares e programas para computador, conforme listados no item 3 desse Termo de Referência.

10.2. Justificativa do quantitativo para qualificação:

10.2.1. A quantidade solicitada é considerada suficiente para comprovar que a PROPONENTE está apta e tem capacidade de fornecer a quantidade de licenças solicitadas nesse termo de referência e prestar os serviços assistência técnica.

10.2.2. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica.

11. Critérios de aceitabilidade da proposta:

11.1. Para aceitação da melhor proposta, será considerada:

11.1.1. A compatibilidade com as especificações técnicas e com o valor global estimado.

11.1.2. Atendimento aos requisitos técnicos especificados do fornecimento do serviço, conforme detalhamento descrito no item 3 – “Especificação

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____ / ____ / ____
---	--------------------------------------	---------------------------------------

Técnica” e conforme horários e níveis de serviços constantes no item 13 – “Níveis de Serviço”, ambos neste Termo de Referência.

- 11.1.3. Planilha detalhada no anexo I-A (tabela de precificação) com os preços segmentados por item do objeto, em Reais, com todos impostos, taxas e despesas inclusos.

12. Cronograma Físico-financeiro:

- 12.1. Não se aplica.

13. Níveis de Serviço:

- 13.1. A CONTRATANTE efetuará o monitoramento da atuação da CONTRATADA no processo de envio de SMS.
- 13.2. A gestão e fiscalização, pela CONTRATANTE, dos serviços especificados neste Termo de Referência levarão em consideração os requisitos de qualidade especificados neste item, que vigorarão por todo o prazo contratual.
- 13.3. **A especificação dos níveis de serviço se fundamenta nas seguintes definições:**
- 13.3.1. Requisitos de Qualidade associados aos serviços especificados neste termo de referência, abordando os critérios de confiabilidade, disponibilidade e desempenho.
- 13.3.2. Indicadores de Qualidade que serão utilizados na gestão e fiscalização do contrato vinculado a este termo de referência, para comprovar quantitativamente que os serviços contratados foram executados em conformidade.
- 13.3.2.1. Caso contrário, serão indicados os respectivos descontos no pagamento, pela CONTRATANTE, dos serviços prestados através da aplicação dos fatores de nível de serviço, calculados no indicador de qualidade – item 13.4.3.
- 13.4. **Requisitos de Qualidade**
- 13.4.1. Atendimento pós-venda por telefone em horário comercial e 24/7 através de abertura de chamado via web.
- 13.4.2. Atendimento em até 1 h em horário comercial.
- 13.4.3. Indicadores de Qualidade
- 13.4.3.1. Prazo de disponibilidade do envio de SMS

IDEC - Índice de Disponibilidade do Envio de SMS	
Atributo	Valor
Descrição	Disponibilidade do serviço de SMS 24/7
Objetivo	Garantir que a CONTRATANTE consiga enviar mensagens de SMS através de suas ferramentas de monitoramento 24/7
Meta	99,5%
Periodicidade ou Escopo de Aferição	Mensal
Unidade de Representação	Dia
Forma de Cálculo	QHM: Quantidade de horas no mês QDS: Quantidade de horas sem disponibilidade do serviço excluindo possíveis erros e falhas de rede das operadoras de telefonia móvel. $IDEC = QDS / QHM * 100$ Serão contabilizados as horas sequenciais que não foi possível o envio de mensagens por SMS, inclusive sábado e domingo. Iniciando na primeira hora de identificação da indisponibilidade e finalizando na hora subsequentes ao restabelecimento do serviço.
Mecanismo de Medição e GESTÃO	
Proporcionalização do Pagamento	De 96% à 99,4%, desconto de 3% De 92% à 96%, desconto de 5% Menos de 92%, desconto de 10%

Tabela 2 – Indicador de qualidade IDEC

14. Da participação de consórcios:

14.1. Por se tratar de serviços comuns no mercado amplamente disseminados, não será aceito neste processo a formação de consórcio, uma vez que existem diversos fornecedores no mercado capazes de prestar os serviços de forma independente.

15. Subcontratação:

15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

16. Vigência do Contrato:

16.1. O prazo de vigência é de:

16.1.1. **4 (quatro) meses** ou até a data de emissão do termo de aceite dos serviços, o que ocorrer primeiro, para a **disponibilização e acesso à interface da**

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____/____/____
---	--------------------------------------	-----------------------------------

plataforma web, definido na recepção técnica - item 4.3.7. Contado a partir da assinatura do contrato.

16.1.2. **24 (vinte e quatro) meses** para a **prestação de serviço especializado de envio de SMS (Short Message Service)**, contado a partir do primeiro dia útil seguinte ao acesso à interface da plataforma web, definido na recepção técnica - item 4.3.7. Podendo ser prorrogado, no interesse das partes, mediante a assinatura de Termo Aditivo, respeitado o disposto nos artigos 141 e 142 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE – RILC.

16.2. A vigência máxima estabelecida corresponde à soma do prazo para o fornecimento inicial com o prazo para a execução dos serviços, não podendo exceder 5 (cinco) anos a partir da data de recebimento do objeto inicial, conforme estipulado no inciso IV do artigo 138 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE – RILC.

17. Garantia financeira:

17.1. Não se aplica.

18. Sustentabilidade ambiental:

18.1. Não se aplica.

19. Unidade Fiscalizadora:

19.1. Unidade Fiscalizadora: Informação interna.

20. Orçamento estimado:

20.1. A Prodemge, baseada no artigo 34 da Lei 13.303/2016 e no RILC (Regulamento Interno de Licitações e Contratos), se reserva no direito de não o informar o orçamento estimado neste momento, visando a isonomia entre os licitantes e a busca da proposta mais vantajosa para a empresa.

21. Obrigações da CONTRATADA:

21.1. Prestar e executar os serviços conforme especificações deste TR e do contrato, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

21.2. Responsabilizar-se pela execução do objeto, de forma que seja garantido o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste TR e no Contrato.

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	--------------------------------------	--------------------------------

- 21.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, conforme determinado pelo fiscal do contrato, os serviços executados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto contratado.
- 21.4. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 21.5. Instruir seus empregados e prestadores quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE e orientá-los a cumprir de forma adequada as obrigações legais e as exigências deste TR.
- 21.6. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução dos serviços.
- 21.7. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 21.8. Designar um preposto responsável pelo relacionamento administrativo com a CONTRATANTE, quando da assinatura do contrato, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.
- 21.9. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais ou distritais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos originários de infrações a que tiver dado causa.
- 21.10. Atender às determinações da fiscalização da CONTRATANTE.
- 21.11. Responsabilizar-se, inclusive civil e criminalmente, por eventuais danos causados à CONTRATANTE, aos seus servidores e empregados ou a terceiros, independentemente de culpa ou dolo, inclusive respondendo pelos danos causados pelos empregados ou prestadores na execução dos serviços.
- 21.12. Manter a CONTRATANTE informada de todos os detalhes dos serviços, de acordo com as conveniências desta, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após a consulta.
- 21.13. Todos os custos com deslocamentos, hospedagem, alimentação e outros, inerentes às especificações listadas neste Termo de referência e qualquer problema que exija algum deslocamento será de responsabilidade da CONTRATADA.

22. Obrigações da CONTRATANTE:

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	--------------------------------------	--------------------------------

- 22.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as disposições deste TR, as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 22.2. 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 das pessoas eventualmente envolvidas, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 22.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 22.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TR e no contrato.
- 22.5. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA os elementos e informações da PRODEMGE que se fizerem necessários à execução dos serviços.

23. Sanções Cabíveis:

- 23.1. Conforme disposto na legislação vigente, na LEI 13.303/16, na Minuta de Contrato e RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge.
- 23.2. Em caso de atraso injustificado na execução do contrato (mora) e/ou a sua inexecução total ou parcial pela CONTRATADA, serão aplicadas as normas dos artigos 171 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge.
- 23.3. O atraso injustificado na execução do contrato sujeita a CONTRATADA à multa de mora, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016, limitada a 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso.
- 23.4. Os procedimentos para a aplicação de sanções estão previstos nos arts. 171 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge, o qual observa o devido processo legal, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

24. Matriz de risco:

- 24.1. Não se aplica.

25. Demais condições essenciais para o fornecimento ou para a prestação do serviço demandado pela Administração:

- 25.1. Todas as comunicações que envolvem a execução deste Termo serão consideradas como suficientes se feitas por escrito comprovando o recebimento.

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ____ / ____ / ____
---	--------------------------------------	---------------------------------------

- 25.2. Não serão admitidas modificações que alterem a essência da contratação dos serviços objeto deste Termo, bem como a apresentação de justificativas que não sejam devidamente explicitadas e econômica/tecnicamente comprovadas.
- 25.3. Deverá ser garantida a confidencialidade das mensagens enviadas, seus emitentes e destinatários através dos serviços contratados.
- 25.4. Havendo divergência entre a proposta comercial e o contrato e termo de referência, prevalecerá o disposto no Contrato e no Termo de Referência
- 25.5. Apresentar a tabela de precificação conforme Anexo 1.A deste termo.

26. Glossário:

- 26.1. SMS - Short Message Service – SMS em português significa Serviço de Mensagens Curtas. É um serviço muito utilizado para o envio, e a recepção, de mensagens de texto curtos (até 160 caracteres), através de telefones celulares. É um serviço rápido e eficiente.
- 26.2. SMS originalmente foi projetado como parte do GSM (Sistema de comunicação móvel global) padrão digital de telefone celular, mas está agora disponível num vasto leque de redes, incluindo redes 3G, 4G e até 5G.
- 26.3. O termo SMS também pode ser usado para se referir à própria mensagem de texto enviada através deste serviço. (Fonte: Wikipedia)
- 26.4. HTTP - Hypertext Transfer Protocol, sigla HTTP (em português Protocolo de Transferência de Hipertexto) é um protocolo de comunicação (na camada de aplicação segundo o Modelo OSI) utilizado para sistemas de informação de hipermídia, distribuídos e colaborativos. Ele é a base para a comunicação de dados da World Wide Web.
- 26.5. Hipertexto é o texto estruturado que utiliza ligações lógicas (hiperlinks) entre nós contendo texto. O HTTP é o protocolo para a troca ou transferência de hipertexto. (Fonte: Wikipedia)
- 26.6. HTTPS – Hyper Text Transfer Protocol Secure - protocolo de transferência de hipertexto seguro, é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada adicional de segurança que utiliza o protocolo SSL/TLS. Essa camada adicional permite que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de certificados digitais. A porta TCP usada por norma para o protocolo HTTPS é a 443.
- 26.7. O protocolo HTTPS é utilizado, em regra, quando se deseja evitar que a informação transmitida entre o cliente e o servidor seja visualizada por terceiros, como por

	ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	VIGÊNCIA ___/___/___
---	-------------------------------	-------------------------

exemplo no caso de compras online. A existência na barra de endereços de um cadeado (que pode ficar do lado esquerdo ou direito, dependendo do navegador utilizado) demonstra a certificação de página segura (SSL/TLS). (Fonte: Wikipedia)

- 26.8. FTP - File Transfer Protocol - Protocolo de Transferência de Arquivos é um protocolo padrão/genérico independente de hardware sobre um modo de transferir arquivos/ficheiros e também é um programa de transferência. (Servidor FTP, neste caso, tradicionalmente aparece em letras minúsculas, por influência do programa de transferência de arquivos do Unix).
- 26.9. A transferência de dados em redes de computadores envolve normalmente transferência de arquivos e acesso a sistemas de arquivos remotos (com a mesma interface usada nos arquivos locais). O FTP é baseado no TCP, mas é anterior à pilha de protocolos TCP/IP, sendo posteriormente adaptado a este. É o padrão da pilha para transferir arquivos. (Fonte: Wikipedia)

Este anexo apresenta a tabela para preenchimento, pelas CONTRADADAS, com o valor do item.

Lote único				
ITEM	Serviço	Quantitativo (A)	Custo Unitário (B)	Custo Total (C = A * B)
1	Serviço especializado de envio de SMS (Short Message Service) por 24 (vinte e quatro) meses.	Quantidade estimada bianual de 184.560 (cento e oitenta e quatro mil e quinhentos e sessenta) SMS	Informar o custo unitário de envio de SMS	Informar o custo bianual de envio de SMS para a quantidade estimada (184.560 SMS)

Tabela de Precificação - Serviço de SMS

A PROPONENTE deverá preencher a tabela acima, detalhando os valores unitários de cada item e valores totais, considerando o quantitativo total de cada item.

Os preços devem ser apresentados em Reais (R\$), com todos os impostos, taxas e despesas inclusas.

Local e data:

Proposta válida até: DD / MM / AA

ANEXO I - B – Relatório de apuração de níveis de serviços – Serviço de SMS

Identificação do contrato:

Código do indicador de qualidade:

Período de apuração: ___/___/___ a ___/___/___

Valor apurado: _____

Desconto no pagamento: SIM ou NÃO

() desconto de R\$ _____ (_____), conforme estipulado no contrato supracitado.

Relação dos chamados no período (código do chamado, descrição sumária, data de hora do chamado, do início de atendimento e de conclusão)