



**DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

**GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS**

# **CHAMAMENTO PÚBLICO EDITAL Nº 2022/07**

**OBJETO:** Prestação de serviços especializados em transmissão (MT – Mobile Terminator) e recepção (MO – Mobile Originator) de mensagens curtas (SMS) por meio de Rede Móvel Celular, com conexão com todas as operadoras de telefonia celular existentes (broker), conforme condições e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

## BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

### GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

#### Chamamento Público Edital N° 2022/07

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da **Diretoria Administrativa e Financeira / Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos**, torna pública a realização do **Chamamento Público**, na forma abaixo e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado em sua página eletrônica ([www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)) em **01.02.2018** e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº **275/2019** de 02.07.2019.

#### 1. Chamamento Público

- 1.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. buscando identificar possíveis alternativas para prestação de serviços especializados em transmissão (MT – Mobile Terminator) e recepção (MO – Mobile Originator) de mensagens curtas (SMS) por meio de Rede Móvel Celular, **com conexão com todas as operadoras de telefonia celular existentes (broker)**, informa que promoverá **Chamamento Público**, durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes no Anexo I.
- 1.2. Ressaltamos tratar-se de procedimento preliminar, cujo objetivo é o refinamento e ajustes na especificação da solução desejada, objetivando afastar eventuais inconsistências, bem como exigências incompatíveis com o objeto em questão, e a prospecção de soluções que atendam às necessidades da BBTS.
- 1.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. se reserva o direito de, por ocasião da instauração do respectivo certame licitatório, independente das respostas e/ou argumentos porventura apresentados e motivada por razões de natureza técnica ou estratégica, alterar as especificações técnicas e demais condições objeto deste Chamamento.
- 1.4. Eventuais respostas a este **Chamamento Público** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Os fornecedores que não participarem deste **Chamamento Público** não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.
- 1.5. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. não assumirá o compromisso de acatar as sugestões apresentadas.

## 2. Cronograma

<b>Etapa</b>	<b>Data</b>
Recebimento de dúvidas	até 18h do dia 03/02/2022
Esclarecimento de dúvidas	até 18h do dia 10/02/2022
Recebimento de propostas	até 18h do dia 17/02/2022

2.1. Divulgação no site [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br) da ATA do **Chamamento Público** em até 5 (cinco) dias úteis a contar do término do recebimento das propostas;

## 3. Contato

3.1. Toda comunicação sobre este processo do **Chamamento Público**, inclusive o encaminhamento de eventuais questionamentos e/ ou solicitações de esclarecimentos citados no item 2, deverão ser realizadas pelo e-mail: [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br)

Rio de Janeiro, 20 de janeiro de 2022.

---

ITALO AUGUSTO DIAS DE SOUZA  
Autoridade Competente de Licitação

---

## ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. Objeto:

1.1 Prestação de serviços especializados em transmissão (MT – Mobile Terminator) e recepção (MO – Mobile Originator) de mensagens curtas (SMS) por meio de Rede Móvel Celular, com conexão com todas as operadoras de telefonia celular existentes (broker), conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

1.2 Os serviços serão prestados diretamente pela **CONTRATADA**, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas em contrato.

1.3 O contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no art. 127 do Regulamento de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**, disponibilizado no site [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br), desde que acordado entre as partes.

1.4 Em havendo necessidade de acréscimos ao contrato, o novo valor total pactuado não poderá ultrapassar em 25% (vinte e cinco por cento) o valor total inicial atualizado do contrato.

### 2. Especificações técnicas:

2.1 A **CONTRATADA** disponibilizará a infraestrutura tecnológica dedicada e necessária para recepção dos dados da **CONTRATANTE** e entrega das mensagens MO e MT com até 160 caracteres para os usuários do serviço SMP (Serviço Móvel Pessoal);

2.2 A **CONTRATADA** deverá utilizar o protocolo SMPP e seus respectivos registros de controle de entrega e gerenciamento das mensagens;

2.3 Todos os parâmetros obrigatórios do protocolo SMPP deverão ser implementados pela **CONTRATADA**;

2.4 A **CONTRATADA** deverá implementar serviços e informações adicionais do protocolo SMPP, quando solicitado pela **CONTRATANTE**;

2.5 A **CONTRATADA** deverá fornecer à **CONTRATANTE** os recibos de entrega dos SMS aos terminais móveis dos usuários, para todas as mensagens enviadas.

2.6 Quando não for possível entregar o SMS ao destinatário, a **CONTRATADA** deverá informar à **CONTRATANTE** o motivo, através do recibo do SMS.

2.7 As ativações de novas LA's deverão ser efetivadas em até 15 dias úteis após a solicitação de **CONTRATANTE**.

2.8 A **CONTRATADA** deverá permitir o envio de mensagens por LAs (Large Account) distintas por meio de uma mesma conexão.

2.9 A **CONTRATADA** deverá entregar as mensagens aos destinatários, em qualquer parte do território nacional, nas áreas de cobertura das operadoras em atividade no país, respeitadas as condições vigentes de roaming segundo critérios estabelecidos pela **ANATEL**, durante o período de vigência do contrato.

2.10 A **CONTRATADA** deverá ter conexão com todas as operadoras de telefonia celular existentes, com mais de 5 (cinco) anos de operação no Brasil.

2.11 A **CONTRATANTE** poderá solicitar conexão com novas operadoras de telefonia celular no Brasil, inclusive as virtuais, mediante comunicação prévia à **CONTRATADA**,

2.12 As quantidades apresentadas abaixo foram projetadas com base no tráfego observado pela **CONTRATANTE** frente ao seu consumo. A **CONTRATANTE** não se obriga a arcar com ônus financeiro da não utilização do volume mensal apresentado.

<b>ANO</b>	<b>VOLUME ESTIMADO</b>
1	1.350.000.000
2	1.350.000.000
3	1.350.000.000
4	1.350.000.000
5	1.350.000.000
<b>Total</b>	<b>6.750.000.000</b>

2.13 A **CONTRATANTE** se compromete a informar, com antecedência de 5 (cinco) dias úteis, aumentos eventuais e temporários no volume de mensagens para que a **CONTRATADA** possa tomar as medidas necessárias a perfeita continuidade dos Serviços.

2.14 Para os casos de aumentos nos volumes que venham a se manter por longo prazo, a **CONTRATANTE** irá atualizar a tabela de previsão de projeção de volume que deverá ser suportada a partir do mês subsequente a comunicação formal.

2.15 A **CONTRATADA** deverá enviar a proposta comercial, conforme **Anexo II – Proposta de Preços**.

### **3. Classificação dos Serviços:**

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da **CONTRATANTE** e Serviços, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### **4. Subcontratação:**

4.1 Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

### **5. Condições de Entrega:**

5.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o serviço objeto deste contrato imediatamente após a assinatura do contrato.

5.2 A **CONTRATANTE** se obriga a emitir relatório de avaliação/aceite em até 5 (cinco) dias úteis, após a entrega da solução em ambiente de produção, com todos os parâmetros exigidos neste processo de contratação.

---

## 6. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

Endereço de faturamento: ST SEPN Setor de Edif. De Util. Pública Norte QD 508 Conj. C, 07 – Asa Norte, Brasília, DF – CEP: 70740543

Inscrição Estadual: 0732200700203

## 7. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

7.1 A conexão será necessariamente por VPN, podendo ser estabelecida mais de uma conexão caso a **CONTRATADA** disponibilize tal opção.

7.2 A **CONTRATADA** deverá criar canais de transmissão de dados (VPN), sempre quando solicitado pela **CONTRATANTE**;

7.3 A **CONTRATADA** garantirá o escoamento mínimo de 100 mensagens por segundo;

## 8. Condições de Aceite:

8.1 A partir do estabelecimento da conexão VPN, configuração do sistema e da comprovação de entrega das mensagens nos terminais móveis dos clientes, usuários do serviço de telefonia móvel da **CONTRATADA**.

## 9. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

9.1 Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.

9.2 A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato.

## 10. Homologação:

10.1 A partir do estabelecimento da conexão VPN, configuração do sistema e da comprovação de entrega das mensagens nos terminais móveis dos clientes, usuários do serviço de telefonia móvel da operadora.

---

## 11. Condições de Pagamento:

11.1 A tarifação se dará exclusivamente em função da quantidade de mensagens efetivamente entregues aos terminais dos destinatários finais;

11.2 A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, o valor apurado, observando as quantidades efetivamente utilizadas dos serviços de transmissão de mensagens curtas (SMS) entregues aos destinatários.

11.3 Os preços deverão ser apresentados com todos os tributos (impostos) inclusos.

11.4 O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da **CONTRATADA**, no mês subsequente ao da prestação de serviços no 10º (décimo) dia útil após a entrega do arquivo de detalhamento dos serviços.

11.5 As Notas Fiscais deverão ser submetidas, pela **CONTRATADA** ao processo de ateste eletrônico pela **CONTRATANTE**, por intermédio do sistema da **CONTRATANTE**, podendo ser validado ou não, conforme o caso. O processo de avaliação, validação e ateste eletrônico será concluído no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da Nota Fiscal, e caso a Nota Fiscal esteja conforme, a **CONTRATADA** será comunicada por e-mail previamente cadastrado na **CONTRATANTE**.

11.6 Nos casos de irregularidade na nota fiscal /fatura, esta será devolvida à **CONTRATADA** em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis a contar da data da conclusão do ateste referido acima, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Neste caso, a **CONTRATANTE** terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reapresentação do documento, para efetuar novo processo de ateste eletrônico. Enquanto a Nota Fiscal não for devidamente atestada pela **CONTRATANTE**, na forma ajustada em contrato, o pagamento não será liberado.

11.7 Constatando a **CONTRATANTE** divergência quantitativa no processo de ateste até o percentual de 1% a maior, relativo ao seu valor apurado, será considerado como válido o valor informado pela **CONTRATADA** até esse limite percentual. Caso o volume de mensagens entregues apresentado pela **CONTRATADA** ultrapasse em mais de 1% o

valor apurado pela CONTRATANTE, será considerado para pagamento o volume de mensagens até o limite de 1% a maior.

11.8 Caso até o dia ajustado para o pagamento, a Nota Fiscal não tenha sido atestada pela **CONTRATANTE**, na forma ajustada neste contrato, por culpa da **CONTRATADA**, o prazo para pagamento será prorrogado para até 05 (cinco) dias úteis após o ateste pela **CONTRATANTE**.

## 12. Multa:

12.1 A prestação do serviço comprovadamente em desacordo com as condições estabelecidas no contrato e nos seus anexos, sujeitará a contratada ao pagamento de multa correspondente a 10% (dez por cento) do total da fatura do mês de referência.

12.2 Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada na cláusula acima será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota fiscal/fatura de serviços apresentada no mês anterior.

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

12.4 Para efeito de aplicação de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, às infrações serão atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir

<b>TABELA 1</b>	
<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
3	10% sobre o valor mensal
2	5,0% sobre o valor mensal
1	2,0% sobre o valor mensal

<b>TABELA 2</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA</b>	<b>GRAU</b>
1	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo, ou deixar de	1

	providenciar recomposição complementar; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	3
3	Execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores à média de mercado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de equipamento ou ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	2

### 13. Acordo de Nível de Serviço:

13.1 Este Acordo estabelece os níveis de qualidade exigidos no fornecimento dos serviços de transmissão e recepção de mensagens curtas (SMS) pela **CONTRATADA**, à **CONTRATANTE**.

13.2 A **CONTRATADA** assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços poderá resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da **CONTRATANTE**.

13.3 A **CONTRATADA** deverá entregar 100% das mensagens recebidas, excluindo os casos onde o problema de entrega seja o terminal do usuário final, respeitando os tempos limites conforme segue.

Tempo de Entrega	% de mensagens
até 60 segundos	95,0%
até 10 minutos	97,0%
até 30 minutos	98,5%
até 1 hora	99,5%
até 24 horas	100%

---

## DISPONIBILIDADE

13.4 A **CONTRATADA** manterá os serviços disponíveis durante as 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

13.5 A **CONTRATANTE** espera uma disponibilidade de 100%, no entanto é aceitável uma variável de até 1% do mês, com as devidas justificativas e avaliações da **CONTRATANTE**, desde que a indisponibilidade não seja contínua, e este fato seja algo que não dependa da **CONTRATADA**.

13.6 O Tempo de Recuperação Operacional (TRO) não deverá ultrapassar 2 (duas) horas contínuos de indisponibilidade.

## INCIDENTES e MUDANÇAS

13.7 A **CONTRATADA** deverá restabelecer os serviços em até 2 (duas) horas após a abertura do chamado técnico;

13.8 Havendo descumprimento ou violação de qualquer Nível de Serviço estabelecido, a **CONTRATADA** deverá:

13.9 Investigar e relatar as causas do incidente;

13.10 Avisar à **CONTRATANTE**, obedecendo os tempos e níveis de escalonamento constantes nas planilhas de níveis de serviços (item 13.21) sobre a situação dos esforços saneadores envidados com relação ao incidente;

13.11 Tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidência do incidente.

13.12 Tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidência.

13.13 A **CONTRATADA** deverá informar à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as mudanças que ocasionarem interrupções ou degradação dos serviços contratados. As mudanças autorizadas pela **CONTRATANTE** não serão contabilizadas como horas de indisponibilidade dos serviços.

---

## ATENDIMENTO e SUPORTE

13.14 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar suporte e atendimento para registro de chamados técnicos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana através de serviço gratuito.

13.15 A **CONTRATADA** deverá informar à **CONTRATANTE** pela sua Central de Atendimento ou por aplicativo próprio, a situação de atendimento dos chamados técnicos, o diagnóstico, as providências adotadas e a data e hora da solução do incidente.

13.16 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar equipe técnica de segundo nível para prestar suporte/esclarecimentos sobre os serviços contratados (parâmetros de sistema, infraestrutura de rede, outros), que deverá funcionar em dias úteis em horário comercial.

## RELATÓRIOS GERENCIAIS

13.17 A **CONTRATADA** deverá consolidar e entregar a **CONTRATANTE**, mensalmente ou a pedido da **CONTRATANTE**, relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento dos níveis de serviço alcançados;

13.18 O leiaute (“No leiaute”, no contrato) de apresentação do relatório deverá constar itens a serem definidos em conjunto pela **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**. Contendo, no mínimo, os seguintes itens:

13.18.1 data e hora de recebimento do SMS;

13.18.2 número de identificador do SMS.

13.19 A **CONTRATADA** deverá detalhar a forma de entrega do detalhamento eletrônico que comprova o faturamento mensal, bem como dos relatórios gerenciais.

13.20 A entrega dos relatórios de níveis de serviço será realiza por meio de correio eletrônico empresarial entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, ou por meio similar de comunicação e repositório, conforme acordo entre as partes.

---

## GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

13.21 Os níveis de serviço definidos neste acordo serão apurados mensalmente.

13.22 A **CONTRATADA** deverá utilizar ferramentas, instrumentos e procedimentos de avaliação e monitorização capazes de avaliar e reportar o desempenho dos serviços em relação aos Níveis de Serviços estabelecidos para avaliação da **CONTRATANTE** em seu próprio sistema, que será o utilizado para apuração dos Níveis de Serviço.”

13.23 A monitorização e a avaliação acima referidas deverão permitir a prestação de informação em termos suficientemente detalhados para a verificação do cumprimento dos Níveis de Serviços e estarão sujeitas a auditoria pela **CONTRATANTE** ou terceiro por ele indicado.

13.24 Como forma de padronizar o entendimento sobre os níveis de serviços requeridos pela **CONTRATANTE**, segue abaixo a descrição de cada campo dessa planilha.

13.25 Tempo de Atendimento - corresponde ao tempo decorrido entre o registro da solicitação do serviço até seu fechamento com o aceite da **CONTRATANTE**;

13.26 Tempo de Recuperação Operacional (TRO) - Indicador de qualidade para acompanhamento do tempo de recuperação do serviço em caso de incidentes. Sua métrica estabelece o tempo máximo tolerado pela **CONTRATANTE** para que a **CONTRATADA** restabeleça a normalidade do serviço. A medição do TRO será desde o momento da abertura do bilhete até o seu fechamento com validação pela **CONTRATANTE**;

13.27 Tempo de Entrega da Mensagem – Corresponde ao tempo decorrido entre a entrega da mensagem SMS à plataforma da Operadora, e o momento da entrega da mensagem ao terminal móvel destinatário.

13.28 Métricas – este campo se refere aos valores operacionais contratados para cada indicador;

13.29 Tempos de escalonamento - Indicam os tempos para acionamento dos níveis hierárquicos no caso de persistência de violação de uma determinada métrica;

13.30 A tabela abaixo indica os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada métrica e/ou indicador.

<b>Níveis de Escalonamento</b>	<b>Contratante</b>	<b>Contratada</b>
<b>1</b>	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela contratada
<b>2</b>	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela contratada
<b>3</b>	Gerente Executivo	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela contratada

## FÓRMULAS DE CÁLCULO

13.31 **Disponibilidade (D)** - Calculada pelo tempo em que o serviço esteve disponível e em operação, conforme abaixo:

$$D = \frac{TM - TE - TF}{TM - TE} \times 100$$

, onde

**D** = % Disponibilidade

**TM = Tempo de Medição** – correspondente ao total de minutos do mês, operação 24x7;

**TE = Tempo Excluído** – Tempo total, em minutos, gasto nas paradas programadas, autorizadas pela **CONTRATANTE**.

**TF = Tempo de Falha** – Somatório dos períodos de indisponibilidade do serviço, em minutos.

---

**Tempo de Atendimento ( TA )**

$$TA = T_{aa} - T_{sa}, \text{ onde}$$

**TA** = Tempo de Atendimento

**Taa** = Instante da aceitação do serviço pela **CONTRATANTE**

**Tsa** = Instante da solicitação do serviço

**Tempo de Recuperação Operacional (TRO) – Medição por incidente**

$$TRO = H_f - H_i, \text{ onde}$$

**Hi** = Data e hora do início do incidente

**Hf** = Data e hora da solução do incidente, validada pelo Banco

**Tempo de Entrega da Mensagem (TEM)**

$$TEM = H_{et} - H_{eo}$$

Onde,

**H<sub>eo</sub>** = data e hora em que a mensagem foi entregue à Contratada

**H<sub>et</sub>** = data e hora em que a mensagem foi entregue ao terminal do destinatário final, pela Contratada

## TABELA DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicadores de Qualidade =>		TRO - Tempo de Recuperação Operacional		
Serviço	Níveis de Escalonamento =>	1	2	3
Serviço de Transmissão/Recepção de Mensagem	Métricas =>	2 h		
	Tempo de Escalonamento =>	2 h	3 h	4 h
Implementação de novos parâmetros do protocolo SMPP	Métricas =>			
	Tempo de Escalonamento =>			
	Métricas =>			

## PENALIDADES

13.32 No caso do não atendimento de quaisquer das obrigações relativas aos níveis de serviços, a **CONTRATADA** deverá apresentar descontos na fatura no movimento subsequente ao da violação dos níveis de serviço, conforme a seguir:

13.33 1% do valor da fatura dos serviços por não cumprimento do indicador Tempo de Recuperação Operacional (TRO), mais 0,1% por cada ½ hora (meia hora) de persistência do evento além do TRO;

13.34 2% do valor da fatura dos serviços por não cumprimento do indicador Tempo de Atendimento, mais 0,2% por dia de persistência do evento;

13.35 3% do valor da fatura dos serviços por não cumprimento do indicador de Disponibilidade.

13.36 Até 2% do valor da fatura do serviço no mês, pelo não cumprimento da métrica do indicador Tempo de Entrega de Mensagens, conforme abaixo:

<b>Tempo de Entrega de Mensagens</b>	<b>Métrica</b>	<b>Percentual de multa cumulativo até 2%</b>
Em até 60 segundos	95,00%	1,0%
Em até 10 minutos	97,00%	0,5%
Em até 30 minutos	98,50%	0,3%
Em até 1 hora	99,50%	0,1%
Em até 24 horas	100%	0,1%

13.37 No caso de violação das métricas dos indicadores de Disponibilidade e de TRO em um mesmo mês, será aplicado o maior percentual de desconto apurado entre violação da métrica de disponibilidade e o somatório dos percentuais de descontos por violação de TRO.

#### **14. Aspectos de Segurança:**

14.1 A **CONTRATADA** deverá manter sigilo do texto das mensagens enviadas, seus emitentes e destinatários, bem como demais detalhes do serviço executado ou em execução;

14.2 Todas as informações levantadas e serviços realizados não poderão ser divulgados a terceiros sem a prévia autorização da **CONTRATANTE**.

14.3 A **CONTRATADA** deverá fornecer termo de confidencialidade assinado, se comprometendo a não divulgar tais informações.

14.4 Todas as mensagens recebidas pelo receptor devem ter seu conteúdo igual à mensagem que a originou.

14.5 **A CONTRATADA** deverá manter armazenados os dados para relatórios por até 6 meses.

#### **15. Vigência:**

15.1. O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, contado de sua assinatura.

## 16. Repactuação de preços/Reajuste:

16.1 O preço estipulado poderá ser reajustado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado, desde que o **CONTRATADO** demonstre e comprove a variação de preço para a prestação dos serviços do objeto Contratado.

16.2 Será admitido a repactuação/reajuste dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

16.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último ajuste.

16.4 Caso fique constatado que o preço contratado é superior aos preços de mercado, a **CONTRATANTE** solicitará a **CONTRATADA**, mediante correspondência formal, redução do preço de forma a adequá-lo aos praticados no mercado. Não sendo possível a redução, o contrato poderá não ser renovado.

## 17. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCAÇÃO DO RISCO
--------------------	-----------	--------------	-------------------

Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do	Aumento do custo do produto e/ou	Contratante

	príncipe.	do serviço.	
--	-----------	-------------	--

<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada

	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
--	---	--	-------------

<b>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)</b>	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada
---	--	--	------------

## 18. Qualificação Econômico-Financeira:

18.1 A qualificação econômico-financeira da **CONTRATADA** será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

18.1.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

18.1.1.1 No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

18.1.1.2 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

18.1.2A comprovação da boa situação financeira da **CONTRATADA** será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de

Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

18.1.3 Se a **CONTRATADA** apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

## 19. Qualificação Técnica:

19.1 A qualificação técnica da **CONTRATADA** será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

19.1.1 No mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico. O Proponente deverá comprovar um quantitativo mínimo de 10% do volume anual estimado no item 2.12 deste projeto.

19.1.1.1 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo solicitado acima, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação;

19.1.1.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

19.1.2 A **CONTRATADA** deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, cópia das notas fiscais, endereço atual da **CONTRATANTE** e local em que foram prestados os serviços.

## **20. Garantia Financeira da Execução Contratual:**

20.1 Garantia Financeira da Execução Contratual:

20.2 Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70, § 2º e § 3º da Lei nº 13.303/16.

20.3 A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato.

**ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>Faixa (volume mensal)</b>	<b>Preço Unitário<sup>1</sup></b>
1 a 10.000.000	
10.000.001 a 50.000.000	
50.000.001 a 100.000.000	
Acima de 100.000.000	

<sup>1</sup>Não haverá franquia mínima mensal e o preço unitário será aplicado em toda a volumetria do mês.

Exemplo: se forem efetivamente entregues 105.000.000 de SMS e o custo unitário da faixa acima de 100.000.000 for R\$ 0,035, será pago o montante de R\$ 3.675.000,00.