

## TERMO DE REFERÊNCIA

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2020-DGC**

**Processo Administrativo nº /2020**

### 1. OBJETIVO

O presente processo consiste na realização de Pregão Eletrônico para a contratação de empresa, pessoa jurídica especializada em prestação de serviços de envio de mensagem SMS (Short Message Service) Shortcode para dispositivos móveis, nas quantidades e características detalhadas neste Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Essa contratação visa suprir a necessidade de segurança do nosso Aplicativo (APP), com verificação de identidade via SMS e adicionar mais um meio de comunicação com os nossos clientes, podendo ser enviados comunicados de disponibilidade de faturas, falta d'água, situação de registros de atendimentos (RA), entre outros.

### 3. – CARACTERÍSTICAS

#### 3.1 – DESCRIÇÃO E QUANTIDADE

| Descrição                                                                          | Quantidade | Unidade | Preço Unitário | Preço Total |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|----------------|-------------|
| Envio de mensagens de texto via SMS para os celulares em todo território nacional; | 1.200.000  | un.     |                |             |

#### 3.2 – ESPECIFICAÇÕES

### **3.2.1 – Tamanho do texto:**

A plataforma deve possibilitar o envio de mensagens com corpo de texto mínimo 140 (cento e quarenta) caracteres, inclusive espaços, além de cabeçalho até 20 (vinte) caracteres, inclusive espaços.

### **3.2.2 – Tempo de entrega:**

A contratada deverá garantir que todas as mensagens sejam entregues aos destinatários em até 30 segundos, salvo limitações de operadoras ou disponibilidade do destinatário.

### **3.2.3 – Configuração de limite de entrega:**

A plataforma deve possibilitar a CONTRATANTE a configuração padrão para limite máximo de tentativas e de tempo para entrega da mensagem. Possibilitar também, a cada mensagem, estabelecer o prazo limite para tentativas de sua entrega e o prazo máximo de tempo em minutos, a partir do qual se encerram as tentativas.

Caso não seja passado nenhum parâmetro junto a mensagem será considerada a configuração padrão.

### **3.2.4 – Agendamento de mensagens:**

A plataforma deverá aceitar agendamento para envio de mensagem, o qual deve ser estabelecida data e hora para envio junto a mensagem pela CONTRATANTE.

Caso a Data e Hora não seja estabelecida, a mensagem deverá ser enviada instantaneamente.

### **3.2.5 – Envio em lote:**

A plataforma deverá possibilitar o envio de lotes de mensagens reunidas em uma única solicitação e sem limite de mensagem por lote.

### **3.2.6 – Identificação da mensagem enviada:**

A plataforma deverá identificar as mensagens solicitadas por meio de identificador fornecido pela CONTRATADA, de modo a poder recuperar informações individualizadas a respeito de cada uma e fornecê-las ao solicitante, correlacionadas a esse identificador.

Caso a CONTRATADA não forneça o identificador, o sistema deverá criá-lo.

Em nenhum caso o identificador será o número de telefone destinatário.

### **3.2.7– Controles e validações:**

A plataforma deverá recusar mensagens com identificadores repetidos e deverá validar o número do telefone evitando o envio para telefones fixos.

### **3.2.8 – Confirmação de recebimento:**

A plataforma deverá retornar confirmação do recebimento ou não recebimento da mensagem e o motivo caso retorno seja negativo.

### **3.2.9 – Integração:**

A plataforma deverá ter integração via API RES, E-mail e SMPP, além de aceitar os formatos JSON e XML.

### **3.2.10 – Plataforma de gestão web:**

A contratada deverá disponibilizar sistema de acesso web para gerenciamento com os dados atualizados em tempo real e contendo as funcionalidades mínimas listadas abaixo:

- Possibilitar o cadastro de múltiplos usuários com perfis e permissões diferentes;
- Painel de envio de SMS único ou em lote;
- Painel de gerenciamento de mensagens enviadas informando o destinatário, conteúdo da mensagem, data e hora do envio, data e hora do recebimento, qual usuário ou via de integração enviou e o status (entregue com sucesso ou erro com motivo);
- Relatório de mensagens enviadas com o total de mensagem e o valor a ser pago;
- Painel de configuração de configurações padrões;
- Apresentar-se integralmente em Português – Brasil;

## **3.3 - DISPONIBILIDADE**

A plataforma e seus serviços devem ser disponibilizados pela CONTRATADA 24(vinte e quatro) horas por dia 7(sete) dias por semana.

### **3.4 - APOIO E SUPORTE TÉCNICO**

#### **3.4.1 – Implantação:**

A CONTRATADA deverá orientar e fornecer apoio técnico na implantação e integração da sua plataforma com os sistemas da CONTRATANTE.

#### **3.4.2 – Manutenção:**

A CONTRATADA se responsabilizará por atendimento de suporte técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana (24x7), conforme necessidade da DESO, por meio de telefone ou webchat, para elucidação de dúvidas, diagnósticos, investigação e identificação de problemas e de supostos erros, bem como sua correção, sem limite de utilização e sem ônus para a DESO.

### **3.5. HOSPEDAGEM**

A hospedagem da plataforma assim como o gerenciamento de seus serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.

### **3.6 - CONFIDENCIALIDADE**

#### **3.6.1 – Confidencialidade das informações:**

Todas as informações que forem transmitidas à Contratada ou produzidas por esta com base nas informações recebidas devem ser consideradas protegidas como informações confidenciais por um período indeterminado.

#### **3.6.2 – Uso das informações:**

Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento devem ser usadas pela Contratada tão somente com o propósito para o qual estas informações foram divulgadas, exceto nos casos de determinação judicial ou expressa disposição prevista em lei.

## **4. – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS**

### **4.1 - OS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:**

**4.1.1** - Os recursos para o pagamento dos serviços objeto do Pregão Eletrônico, provêm da previsão de Recursos Próprios da DESO, constante do Orçamento para os exercícios de 2020 e 2021.

### **4.2. Classificação Orçamentária**

As despesas decorrentes do objeto desta licitação obedecerão a classificação adiante discriminada, consignada no orçamento empresarial da DESO.

**CONTA: 30312.00 - SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS**

## **5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 5.1 Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação.
- 5.2 Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.
- 5.3 A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

## **6.0 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

6.1 – A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10(dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

6.1.1 – Advertência;

6.1.2 – Multa moratória;

6.1.3 – Multa compensatória;

6.1.4 – Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a

DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

6.1.5 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

6.2 – As sanções constantes no subitem 6.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

6.3 – Ficará impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

6.3.1 – Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

6.3.2 – Não mantiver proposta, injustificadamente;

6.3.3 – Comportar-se de modo inidôneo;

6.3.4 – Fizer declaração falsa;

6.3.5 – Cometer fraude fiscal;

6.3.6 – Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

6.4 – São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

6.5- As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

6.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ou não.

6.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 7.3.6, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, den-

RUA CAMPO DO BRITO, 331-B. PRAIA 13 DE JULHO – PABX: (79)3226-1000- CEP 49.020-380 – CNPJ 13.018.171/0001-90  
Insc. Estadual 27.051.036-2 – ARACAJU-SE.

tro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

V – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo remanescente do contrato;

VI – nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

VII – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instrumento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente 5% do valor total do contrato;

6.8 - Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

6.9 – A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

6.10 – Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. São obrigações da Contratada:

7.1.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

7.1.2. Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento do objeto contratado, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados pela DESO;

7.1.3. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência

do Contrato;

7.1.4 Identificar eventuais problemas nas funcionalidades do serviço prestado;

7.1.5. Manter a mais absoluta confidencialidade dos materiais e informações que vier a ter conhecimento, não podendo divulgar, copiar, editar ou reproduzir as mensagens enviadas/recebidas, com exceção daquelas autorizadas pela DESO;

7.1.6. Não reenviar uma mesma mensagem se ela tiver sido entregue com sucesso ao seu destinatário;

7.1.7. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a DESO;

7.1.8. Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à DESO;

7.1.9. Obter todas as licenças, aprovações e franquias necessárias à execução dos fornecimentos e dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, à sua custa, das multas porventura impostas pelas autoridades;

7.1.10. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da DESO;

7.1.11. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da DESO;

7.1.11. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela DESO;

7.1.12. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da DESO, a que a Con-

tratada tiver conhecimento.

7.1.13. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

7.1.14. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela DESO sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência;

7.1.15. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela DESO;

7.1.16. Implementar rigorosa gestão de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1. São obrigações da DESO:

8.1.1. Prestar informações e os esclarecimentos necessários à correta implantação da solução;

8.1.2. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste termo;

8.1.3. Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da DESO, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;

8.1.4. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

8.1.5. Comunicar prontamente à Contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

8.1.6. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

8.1.7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

8.1.8. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

## **9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

9.1 – O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL

## **10. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

10.1 – O regime de execução será por PREÇO UNITÁRIO.

## **11. PRAZOS**

11.1 O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, contados da data da sessão pública de abertura desta licitação.

11.2 O prazo de execução dos serviços é 12 meses a partir da emissão da Ordem de Serviço. Os serviços são de natureza contínua e o prazo de execução poderá ser renovado por iguais períodos, até o limite de 5 anos, nos termos da lei 13.303/2016 Art. 71 e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DESO Art. 140.

## **12. FATURAMENTO E PAGAMENTO**

- A CONTRATADA apresentará mensalmente Nota(s) Fiscal(is), acompanhada do relatório das atividades executadas no mês, a qual será atestada pelos responsáveis indicados pela DESO e encaminhada para o setor competente para efetuar o pagamento;
- O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fis-

cal;

- As Notas fiscais deverão ser entregues na DESO que, após certificar-se do cumprimento do objeto proposto, atestará as mesmas e as encaminhará para pagamento pelo setor competente;
- O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA através de ordem bancária, devendo para isto, serem informados o banco, agência e o número da conta-corrente em que deverá ser efetivado o crédito;
- Fica desde já reservado a DESO o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da entrega dos serviços / materiais, não estiverem, estes, de acordo com o que foi contratado;
- A CONTRATADA é responsável pelos pagamentos de quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução do contrato.

### **13. – DO REAJUSTE**

13.1 O contrato a ser firmado terá a vigência de 12 (doze) meses a contar da emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses em sua totalidade, a critério da Administração, na forma do Art. 81, parágrafo 7º da Lei Federal no 13.303/2016.

13.2 A prorrogação deverá ser sempre precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela licitante vencedora continuam vantajosas para a DESO.

13.3 A cada 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação das Propostas de Preços, o Contrato será reajustado pelo IGP-M, publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, com a aplicação da seguinte fórmula de reajuste:

$$R = V. \frac{I_1 - I_0}{I_0}$$

Onde:

R = Reajuste

I1 = Índice no mês do fato gerador do evento do faturamento

I0 = Índice do mês de apresentação da proposta

V = Valor da fatura.

13.3.1- Caso o valor do Índice não esteja disponível na data do cálculo do reajuste, utilizar-se-á o último Índice disponível e o cálculo do reajuste será complementado quando da publicação do Índice correspondente.

13.4 Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo do reajuste a ser pleiteado, cuja aprovação do percentual de reajuste deverá ser negociado e aprovado pela DESO, observando-se os valores praticados no mercado à época de sua concessão para serviços compatíveis com o objeto da contratação.

13.5 Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

13.6 A omissão da CONTRATADA quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário deste instrumento, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.

## **14. DA GARANTIA CONTRATUAL**

14.1 – A empresa CONTRATADA, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.08.00/GFIN – Gerência Financeira e Contábil desta Companhia, no prazo de 20

(vinte) dias da emissão da Ordem de Fornecimento, a importância correspondente a 3 (Três por cento) do valor Contratual, em uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em Dinheiro;
- b) Seguro-Garantia;
- c) Fiança Bancária.

14.2 – Caso a Garantia prestada pela CONTRATADA seja em moeda corrente, será depositada em Conta a ser indicada pela DESO, a fim de se manter sua atualização financeira.

14.3 – A garantia prestada nas modalidades de Seguro-Garantia ou Fiança Bancária, deverá ser apresentada com validade de 03 meses após o término da vigência contratual.

14.4 – Fica estabelecido que a Garantia prestada não poderá ser parcelada nas faturas pagas à CONTRATADA.

14.5 – Se, por qualquer razão, durante a execução do objeto, for necessária a prorrogação do prazo de execução do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a providenciar a renovação da garantia, nos mesmos termos e condições originalmente aprovados pela DESO.

14.6 – Se, no decorrer da execução do Contrato, a CONTRATADA solicitar a substituição da garantia prestada, a área gestora do Contrato deverá justificar a conveniência da substituição.

14.7 – A Garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pela não conclusão ou conclusão incompleta dos serviços e pelas eventuais multas aplicadas, RUA CAMPO DO BRITO, 331-B. PRAIA 13 DE JULHO – PABX: (79)3226-1000- CEP 49.020-380 – CNPJ 13.018.171/0001-90 Insc. Estadual 27.051.036-2 – ARACAJU-SE.

independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

14.8 – No caso das rescisões a devolução da Garantia somente se procederá depois de observado o art.182 §3º, e o art.183, incisos II e III do RILC.

14.9 – A garantia prestada pela CONTRATADA, será liberada pelo 5.0.08.00/GFIN, após emissão do “TERMO DE RECEBIMENTO DO SERVIÇO”.

14.10 – Cessará a guarda das Garantias que não forem resgatadas pela CONTRATADA, no prazo de 60 (sessenta) dias após sua liberação, cabendo a DESO a inutilização das mesmas.

## **15. DA SUBCONTRATAÇÃO**

15.1. Será vedado à CONTRATADA subcontratar o presente Contrato, no todo ou em parte a terceiros, sem autorização prévia do Diretor-Presidente da DESO.

Aracaju, 14 de setembro de 2020.

**Raimundo Santos Moura**

**2.0.02.00/GTIC**