

Termo de Referência.

1. Objeto.

- 1.1. Contratação de serviços especializados para envio de mensagens SMS (Serviço de Mensagens Curtas).

2. Glossário.

API. Conjunto de regras e protocolos que permite que diferentes softwares se comuniquem e interajam entre si, facilitando a integração e o funcionamento conjunto de aplicações distintas.

HTTPS. Sigla de HyperText Transfer Protocol Secure, é uma versão segura do HTTP, que utiliza criptografia (geralmente SSL/TLS) para proteger a comunicação entre o cliente e o servidor, garantindo confidencialidade, integridade e autenticação dos dados transmitidos

JSON. Sigla de JavaScript Object Notation, é um formato leve de troca de dados, que utiliza texto legível para representar objetos, arrays e valores primitivos (como strings, números e booleanos).

Modelo de mensagem. Também referido como “modelo”, é um molde predefinido com espaços reservados para informações dinâmicas, permitindo a geração de múltiplas mensagens personalizadas que apresentam (amplos) trechos similares.

OAuth2. Protocolo de autorização que permite que aplicativos acessem recursos em nome de um usuário, sem expor suas credenciais. Ele funciona através da emissão de tokens de acesso, garantindo segurança e controle sobre os dados compartilhados entre sistemas.

REST. Sigla de Representational State Transfer, é um modelo de comunicação para sistemas distribuídos baseado no protocolo HTTP, onde as interações entre cliente e servidor ocorrem por meio de recursos identificados por URLs.

SMS. Método que permite o envio e recebimento de mensagens de texto para dispositivos móveis.

String. Sequência de caracteres utilizada para representar texto em linguagens de programação. Ela pode incluir letras, números, símbolos e espaços

URI. Sigla de Uniform Resource Identifier, é um identificador padrão usado para localizar e distinguir recursos na internet, como páginas web ou arquivos.

3. Descrição Geral dos Serviços.

- 3.1. Objetiva-se a contratação de solução para o envio de mensagens SMS, através de solicitações formalizadas a partir de sistemas do TCESP, através do acesso a uma API disponibilizada pela Contratada.
- 3.2. A empresa contratada deverá recepcionar estas solicitações e enviar as respectivas mensagens aos dispositivos móveis dos receptores indicados por SMS, dentro de um processo automatizado e sem retenção das informações para usos outros além dos relacionados neste Termo de Referência. O serviço deverá estar conforme com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 3.3. A empresa contratada deverá providenciar funcionalidades para que o TCESP possa ter acesso ao estado da operação de envio (enviado, pendente ou falha), para cada uma das requisições.

4. Condições Gerais da Contratação.

- 4.1. Contratação de serviços para envio de mensagens SMS, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigência estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Serviços de envio de mensagens SMS	SMS / mês	1.000	0,11	110,00

- 4.2. O prazo de contratação é de 60 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021

4.2.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se integrará a sistemas desenvolvidos no TCESP que respondem de forma contínua às funcionalidades de notificação de agentes públicos, bem como eventuais usos contínuos de notificações que possam ser desenvolvidos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

4.2.2. O custo estimado da contratação é de R\$ 6.600,00 (seis mil e seiscentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

5. Fundamentação e Descrição da Necessidade da Contratação.

- 5.1. A fundamentação da contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

6. Descrição da Solução, considerando o Ciclo de Vida do objeto.

- 6.1. Por meio de protocolo REST, a API deverá receber solicitações de envio de mensagem com, minimamente, as seguintes informações:

6.1.1. String que contém um número telefônico de celular com 11 dígitos (ddd + telefone), a ser utilizado como telefone do destinatário da mensagem SMS.

6.1.2. String que contém o código do modelo específico (identificador único) de mensagens SMS. Opcional. Se oferecido, requer outra API para cadastro e manutenção dos modelos.

6.1.3. String que contém a mensagem SMS sem acentuação ou cedilha, limitada a 600 caracteres.

- 6.2. Para fins de cobrança de mensagens, um SMS com até 160 caracteres será tarifado como uma única mensagem de texto. No caso de mensagens com até 600 caracteres, elas poderão ser cobradas como até quatro mensagens de texto, com possibilidade de tarifação proporcional para mensagens de 161 a 300 caracteres (duas mensagens) ou de 301 a 450 caracteres (três mensagens).

- 6.3. A resposta da solicitação da mensagem expressa no item 6.1, deverá ser do tipo JSON, com os identificadores de código da mensagem e URI, bem como os códigos de retorno para identificação do sucesso ou erro do envio, com comunicação assíncrona.

- 6.4. As mensagens SMS podem ser enviadas individualmente ou em lotes. Para tal, é necessária uma URI que identifica a forma de envio e, em resposta, um código para identificação do envio.

- 6.5. A API deve fornecer serviço(s) de consulta para se conhecer o estado de envio de uma mensagem individual, identificada pelo seu código de mensagem, com minimamente os seguintes estados: PENDENTE, SUCESSO e FALHA.

- 6.6. Os leiautes, URI e demais informações devem ser documentadas e acordadas em reunião, para detalhamentos e dúvidas, após a assinatura do contrato.

- 6.7. Para autenticação, a plataforma da API deve implementar o protocolo de autenticação OAuth2 ou equivalente, de acordo minimamente com o diagrama de sequência seguinte.

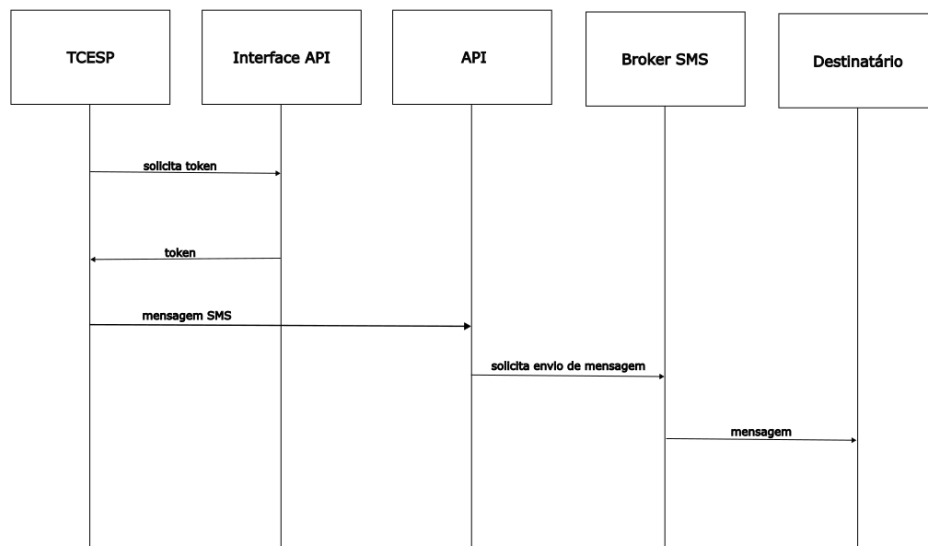


Figura 1: Diagrama de sequência do envio de mensagem

- 6.8. O volume de contratação é de até 1.000 (dez) mensagens SMS por mês, sem garantia de consumo mínimo, sendo que o tempo máximo de envio é de 300 (trezentos) segundos por mensagem.
- 6.9. A comunicação entre o TCESP, a interface do API, a API e o Broker SMS, quando feitas pela Internet, deverão implementar o protocolo de transferência segura HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure).
- 6.10. O Datacenter da CONTRATADA deverá possuir redundância de infraestrutura, hardware e software, e obrigatoriamente estar fisicamente instalado em território nacional. Além disso, deve possuir cluster para garantir alta disponibilidade.

7. Requisitos da Contratação.

7.1. Segurança da Informação e Privacidade.

- 7.1.1. A CONTRATADA deve possuir certificações de segurança da informação, como ISO 27001 ou equivalente, além de processos internos instituídos de compromisso com a proteção da privacidade de dados (LGPD).

7.2. É vedada a subcontratação do objeto contratado.

8. Modelo de Execução Contratual.

- 8.1. O prazo de execução dos serviços relacionados com o envio de mensagens SMS terá o início indicado pela autorização de serviço, emitida pela Comissão de Fiscalização, e a duração até o final do período contratual.
- 8.2. Os serviços serão prestados remotamente, pela Internet, com a disponibilização da API.
- 8.3. Em até 15 (quinze) dias após a publicação do contrato em Diário Oficial, deverá ocorrer uma reunião entre a área técnica para definição do cronograma de implantação da integração entre as soluções do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 8.3.1. Este cronograma deverá abranger as fases de análise, testes e implantação da integração.

9. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta.

- 9.1. A estimativa do quantitativo é de 300 (trezentas) mensagens a serem enviadas por mês, com possibilidade de pico de até 1000 (mil) mensagens mensais, mas sem nenhuma garantia de consumo mínimo.
- 9.2. Como se trata de mensagens enviadas por sistema automatizados, o período de disponibilidade para o envio destas mensagens é 24x7, ou seja, 24 horas por dia, sete dias por semana.

10. Modelo de Gestão do Contrato.

10.1. Rotinas de fiscalização contratual.

- 10.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 10.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, com a consequente anotação de tais circunstâncias.
- 10.1.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada Comissão de Fiscalização do contrato.
- 10.1.3.1. Esta Comissão de Fiscalização anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 10.1.3.2. A Comissão de Fiscalização do contrato informará, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.
- 10.1.4. A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato.
- 10.1.4.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 10.1.5. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE.
- 10.1.6. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 10.1.7. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.
- 10.1.8. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 10.1.9. O CONTRATANTE ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.1.10. Após a assinatura do contrato, o TCEP ou entidade convocará o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

10.2. Critérios de Aferição e Medição.

10.2.1. Será considerado, para a avaliação da execução, o quantitativo proporcional de mensagens com falhas de envio, desconsiderando erros relacionados às informações errôneas do destinatário, devendo haver o redimensionamento a menor no pagamento (glosa) neste percentual quando superior a 15% (quinze por cento).

10.3. Recebimento dos Serviços.

10.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, contado do recebimento do relatório de execução dos serviços por parte da CONTRATADA, pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do contrato, mediante termo, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

10.3.1.1. O CONTRATANTE realizará inspeção de todos os serviços executados, por meio de relatórios dos serviços contratados, acompanhados de parecer técnico dos profissionais do TCEP encarregados pela integração dos sistemas, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

10.3.1.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

10.3.1.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, parte do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução inadequada, cabendo à Comissão de Fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

10.3.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 20 (dias) dias, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.3.1.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação.

10.3.2. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.