

**TERMO DE CONTRATO 043/2017/SMS-1/CONTRATOS
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 016.08/15/PRODAM**

PROCESSO Nº: 6018.2017/0010396-7

CONTRATANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DA
PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO

CONTRATADA: ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A.

OBJETO DO CONTRATO: Prestação de serviço de envio de mensagens curtas
de texto – SMS (Short Message SERVICE) para
usuários de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal e
Serviço Móvel Empresarial)

VALOR ESTIMADO DO CONTRATO R\$ 283.800,00

NOTA DE EMPENHO: 85.674/2017 no valor de R\$ 90.658,33

DOTAÇÃO: 84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.39.00.0

Aos 08 dias do mês de **Setembro** de 2017, na **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**, localizada na Rua General Jardim, 36 - 3º andar, compareceram, de um lado, a **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE/FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, doravante denominada **CONTRATANTE**, representada, neste ato, pela sua Diretora da Divisão Administrativa, Sra. **DAPHNE FRAGOSO CAMARGO**, R.F. nº 508.527.601, nos termos da competência que lhe foi delegada pela Portaria nº 890/2013, e do outro lado, e a empresa **ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 14.096.190/0001-05, com sede na Avenida Carlos Gomes, nº 300 – Sala 101-D, Auxiliadora – Porto Alegre – RS – CEP: 90.480-000, representada neste ato pelo Sr. **CASSIO BOBSIN MACHADO**, portador da carteira de identidade RG nº 4058785819 e inscrito sob o CPF nº 808.534.550-15 e pelo Sr. **FÁBIO MATIAS DE SOUZA**, portador da carteira de identidade RG nº 2606.927 SSP/SC e inscrito sob o CPF nº 613.885.139-00, doravante denominada, simplesmente, **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, nos termos do Despacho autorizatório exarado em documento SEI 4487461 do processo administrativo nº 6018.2017/0010396-7, publicado no DOC conforme documento SEI 4492746, com fundamento no artigo 15, caput, da Lei Federal nº 8.666/93 e, de acordo com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA I - DO OBJETO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 1.1 Constitui o objeto do presente contrato a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MENSAGENS CURTAS DE TEXTO – SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), conforme descrições detalhadas constantes no ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA, que devidamente rubricado, fica fazendo parte deste instrumento.
- 1.2. Os serviços deverão ser prestados no Município de São Paulo, dentro das condições de operação e cobertura das respectivas operadoras de telefonia móvel.
- 1.3. A proposta de serviços deverá ser apresentada para atendimento aos usuários de todas as operadoras identificadas no item 1.4. a seguir.
- 1.4. Faz parte do objeto a contratação Prestação de Serviço de Envio de Mensagem Curtas de Texto – SMS (Short Message SERVICE) para usuários de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal e Serviço Móvel Empresarial).
- 1.5. O serviço terá um potencial de utilização de até 6.600.000 SMS (MT) durante a vigência do contrato.
- 1.6. Os serviços serão contratados nas modalidades abaixo, podendo variar de acordo com a demanda e necessidade da CONTRATANTE:
 - a) Somente MT;
- 1.7. O quantitativo de mensagens descrito acima é estimado, devendo ser utilizado para fins de composição de preços, devendo o faturamento corresponder ao quantitativo efetivo de mensagens enviadas e recebidas.
- 1.8. O presente contrato vigorará pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais ou inferiores períodos, até o limite previsto em lei.

CLÁUSULA II - DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O serviço de mensagens, incluindo toda a infraestrutura necessária para sua plena utilização, deverá ser disponibilizado, pela CONTRATADA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de aprovação pela PRODAM do Plano de Implantação, que deverá incluir documentação técnica com descrição completa do serviço contratado, em língua portuguesa.
- 2.2. A documentação do Plano de Implantação poderá ser fornecida em meio impresso e/ou meio eletrônico. Quaisquer atualizações da documentação deverão ser fornecidas, sem ônus, durante o período de vigência do contrato.
- 2.3. A CONTRATADA deve incluir toda a plataforma tecnológica necessária (infraestrutura computacional e de rede, licenças de uso, aplicativos etc.) para receber as mensagens da CONTRATANTE, transmitir às operadoras, receber as mensagens para CONTRATANTE e atender aos requisitos de informações gerenciais sobre o serviço.

CLÁUSULA III – MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O serviço de envio de mensagens deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana.
- 3.2. Deverá ser mantida pela CONTRATADA estrutura de atendimento e suporte técnico em, no mínimo, horário comercial de segunda a sexta-feira nos dias úteis, via e-mail e número de telefone local ou gratuito (nos moldes do serviço 0800).
- 3.3. O acionamento deverá ocorrer através de número telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, devendo ser fornecidos números de contato com níveis superiores de suporte para o caso de não atendimento da demanda pelo número principal. Complementarmente poderá ser fornecido e-mail para a abertura de falhas.
- 3.4. A CONTRATADA deverá prover a abertura de chamados através de ligação telefônica gratuita (0800) ou via website.
- 3.5. Os canais de atendimento devem ser informados obrigatoriamente até a data de disponibilização do serviço pela CONTRATADA

- 3.6. Serão admitidas interrupções no serviço para fins de manutenção, desde que previamente comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE, com antecedência mínima de quarenta e oito horas.
- 3.7. A interrupção dos serviços em decorrência de emergências, casos fortuitos ou de força maior deverão ser justificados posteriormente.
- 3.8. As soluções das ocorrências devem obedecer aos critérios e os prazos da tabela abaixo:

Prazos para solução das ocorrências registradas (a partir do registro da ocorrência)	
Severidade Informada	Tempo para Solução
1	2 horas
2	4 horas
3	12 horas

Severidade 1: Ocorrência de alto impacto/Serviço indisponível
Severidade 2: Ocorrência de médio impacto/Serviço instável ou parcialmente indisponível.
Severidade 3: Ocorrência de baixo impacto/Serviço disponível

- 3.9. Para o caso de manutenções programadas no sistema da CONTRATADA, a mesma deverá ajustar a janela operacional com a CONTRATANTE com pelo menos 5 dias de antecedência, a fim de reduzir o impacto nos serviços.
- 3.10. Para o caso de falhas técnicas nos sistemas da CONTRATADA que impacte nos serviços contratados, a CONTRATANTE deverá ser informada em até 30 minutos, ficando mantidos os níveis de serviço já indicados para efeito de medição e penalidade.
- 3.11. Caso de indisponibilidade do serviço das operadoras, quando a CONTRATANTE deverá ser formalmente informada em até 30 minutos do início da falha. Essas falhas deverão ser comprovadas e documentadas a fim de evitar as penalidades cabíveis.
- 3.12. Na ocorrência do acima previsto, a CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA a importância devida por força da legislação específica e nos termos deste contrato pelos serviços realizados até a data da efetiva paralisação dos trabalhos.
- 3.13. Na ocorrência de indisponibilidade do serviço das operadoras, a CONTRATADA deverá indicar o prazo estimado da interrupção.

CLÁUSULA IV – PREÇOS

- 4.1. O valor da prestação de serviço será praticado conforme quadro abaixo:

DESCRIÇÃO	Quantidade de SMS	VALOR DA MENSAGEM R\$	VALOR TOTAL ESTIMADO DE MENSAGENS R\$
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS CURTAS DE TEXTO (SMS)	6.600.000	R\$ 0,043 (Quarenta e três milésimos de real)	283.800 (Duzentos e oitenta e três mil e oitocentos reais)

CLÁUSULA V - DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Ao final de cada mês a CONTRATANTE e a CONTRATADA, elaborarão a Folha de Medições, incluindo todos os serviços concluídos naquele período o qual subsidiará o respectivo pagamento.
- 5.2. Com base na Folha de Medições, aprovado pela CONTRATANTE, CONTRATADA emitirá Nota Fiscal ou Fatura, onde constarão os serviços prestados, multiplicando-se os preços unitários contratados pelas quantidades medidas e aprovadas.
- 5.3. A CONTRATADA emitirá, mensalmente, fatura contendo a consolidação do valor dos serviços SMS prestados e uma fatura completa, em formato eletrônico, contendo, no mínimo, o conteúdo da mensagem, número de acesso ou CTN de recebimento, data e hora de recebimento, despacho à operadora e de entrega (ou de desistência da mensagem), bem como a confirmação de envio.
- 5.4. A CONTRATADA se compromete a fornecer a confirmação de entrega de mensagem no CTN de destino sempre que disponibilizado pela operadora que enviou a mensagem.
- 5.5. A fatura eletrônica deverá conter código de faturamento emitido pela CONTRATANTE, para que esta possa vincular cada mensagem enviada a um parceiro ou cliente.
- 5.6. A descrição completa do formato e sintaxe contida na fatura eletrônica será alvo de definição posterior, em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE
- 5.7. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente.
- 5.8. Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.
- 5.9. Além de cumprir todas as legislações atinentes à sua constituição e aos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que efetue, juntamente com a Nota Fiscal de Serviços, todos os documentos que comprovem a regularidade fiscal da empresa, apresentadas no início desta contratação, no original ou cópia com os respectivos originais para comprovação de autenticidade.

CLÁUSULA VI – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1. Condições de Faturamento

- 6.1.1. Conforme item 10.1.1 do Termo de Referência – Anexo I deste contrato.

6.2. Condições de Pagamento

- 6.2.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente.
 - 6.2.1.1. Após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.
 - 6.2.1.2. Além de cumprir todas as legislações atinentes à sua constituição e aos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que efetue, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, todos os documentos que comprovem a regularidade fiscal da empresa, apresentadas no início desta contratação, no original ou cópia com os respectivos originais para comprovação de autenticidade.
 - 6.2.1.3. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência Financeira (GFI), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite.
- 6.2.2. A CONTRATANTE promoverá, previamente a qualquer desembolso em benefício da CONTRATADA, a verificação no site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/candin/> de qualquer pendência no Cadastro Informativo Municipal (CADIN) da Prefeitura do Município de São

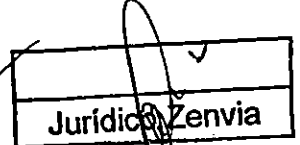
Paulo, sendo que se for verificada a existência de registro no CADIN em nome da CONTRATADA, incidirão as disposições do artigo 3º da Lei Municipal n.º 14.094, de 06 de dezembro de 2005, suspendendo-se o pagamento enquanto perdurar o registro, ressalvadas a hipótese prevista no artigo 9º do Decreto Municipal n.º 47.096, de 21 de março de 2006.

- 6.2.3. Caso a Nota Fiscal/Fatura contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal/Fatura, devidamente, regularizada pela CONTRATANTE, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal pela CONTRATADA.
- 6.2.4. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 6.8. Além de cumprir todas as legislações atinentes à sua constituição e os serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que efetue, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, todos os documentos que comprovem a regularidade fiscal da Empresa, apresentadas no início desta contratação, no original ou cópia com os respectivos originais para comprovação de autenticidade, além daqueles constantes nos dispositivos deste Edital, minuta do contrato e anexos.
- 6.9. Em face do disposto no artigo 71, parágrafo 2º, da Lei 8.666/93, com a redação da Lei n.º 9.032/95, serão observadas, por ocasião de cada pagamento, as disposições do artigo 31, da Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991, na sua redação atual e orientações vigentes expedidas pelo INSS e pela PMSP.

CLÁUSULA VII – DA GARANTIA CONTRATUAL

- 7.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no valor de R\$ 14.190,00 (Catorze mil e cento e noventa reais) no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato, na forma do artigo 56, parágrafo 1º, da Lei Federal nº 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os seguintes procedimentos:
- A garantia prestada será devolvida quando do final de sua vigência caso a CONTRATADA não tenha débitos a saldar com a CONTRATANTE. Caso haja aditamento contratual que implique em alteração de valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.
 - A CONTRATADA deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.
 - A insuficiência da garantia não desobriga a CONTRATADA quanto aos prejuízos mencionados no item acima, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apuradas pela CONTRATANTE que sobejarem aquele valor.
 - A garantia, quando prestada em dinheiro, será devolvida corrigida pelos mesmos índices de reajuste previsto no Contrato, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a terceiros, cujos montantes serão debitados da garantia, restituindo-se à CONTRATADA o que remanescer.




Jurídico Zenvia

- e) Para cobrança pela CONTRATANTE de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia poderá ser executada.
 - f) A garantia poderá ser executada pela CONTRATANTE a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta. NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à CONTRATADA, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
 - g) No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
 - h) Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não restando configurado o constante nos itens anteriores, que vedam a restituição da garantia contratual, esta será restituída ao término do contrato.
- 7.2. A CONTRATADA se responsabiliza por todas as obrigações avençadas entre as partes, mesmo após o término da vigência contratual, sem prejuízo de aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento dessas cláusulas.

CLÁUSULA VIII - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades, previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações e demais legislações pertinentes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, em especial:
- a) Advertência;
 - b) Penalidades de acordo com o item 8 do Termo de Referência Anexo I deste Contrato;
 - c) Multa de 2% (dois por cento) do valor da mensal do contrato pela falta de informação de indisponibilidade das operadoras ou falha nos sistemas da CONTRATADA com impacto nos serviços, conforme item 3.26 do "Termo de Referência" - Anexo I;
 - d) Multa de 20% (vinte por cento) do valor Total do contrato pela inexecução total ou parcial por imperícia da CONTRATADA, podendo ser rescindida a Contratação;
 - e) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Município de São Paulo pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 8.2. É facultado à CONTRATANTE o direito de rescindir o instrumento contratual, total ou parcialmente, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos artigos de 77 a 80, da Lei nº 8.666/93.
- 8.3. A abstenção, por parte da CONTRATANTE, do uso de quaisquer das faculdades à mesma concedida neste instrumento contratual e no edital, não importará em renúncia ao seu exercício.
- 8.4. A aplicação de qualquer penalidade prevista neste edital não exclui a possibilidade de aplicação das demais, bem como das penalidades previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações, e demais legislações pertinentes a matéria.
- 8.5. Para a cobrança de quaisquer valores da CONTRATADA, poderá haver glosa na eventual fatura subsequente, se CONTRATADA, bem como, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste Edital poderá ser executada, na forma da lei.
- 8.6. Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE a apresentar defesa prévia à CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço constante no preâmbulo do Contrato.
- 8.7. Considera-se recebida a notificação na data assinatura do aviso de recebimento ou, na ausência deste, a data constante na consulta de andamento de entrega realizada no site dos Correios, sendo certificado nos autos do processo administrativo correspondente qualquer destas datas.
- 8.8. Caso haja recusa da CONTRATADA em receber a notificação, esta será considerada recebida na data da recusa, contando a partir desta data o prazo para interposição da defesa prévia.

- 8.9. As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, nos termos do Decreto Municipal n.º 44.279/03, ressalvados os casos previstos no referido ato normativo.
- 8.10. A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pelos Órgãos CONTRATANTES ou pela PRODAM-SP, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.
- 8.11. As penalidades poderão ser aplicadas concomitantemente, conforme dispõe a legislação municipal e federal em vigor.
- 8.12. A aplicação das penalidades não impede a satisfação das perdas e danos causados à Administração.

CLÁUSULA IX - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 9.1. Nos termos do Decreto Municipal nº 48.971, de 27 de Novembro de 2007, o reajuste de preço contratual será concedido após 1 (um) ano da data-limite para apresentação da proposta e, na hipótese de prorrogação contratual, observar-se-ão as normas da Legislação Federal e as da Secretaria de Finanças para concessão de reajuste anual.
- 9.2. Para fins de reajuste anual, adotar-se-á meta de inflação fixada pelo conselho monetário nacional - CMN, conforme Decreto nº 57.580, de 19 de janeiro de 2017, tomando-se por base o mês da apresentação das propostas, sendo vedado qualquer novo reajuste no prazo de um ano.

CLÁUSULA X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1 Integram este contrato, o Edital do Pregão Eletrônico nº 07.002/2015 e a proposta da empresa classificada em 1º (primeiro) lugar no certame citado.
- 10.2 Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer questão decorrente do presente contrato
- 10.3 Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93 e atualizações subsequentes, bem como as demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.


E por estarem assim, justos e avençados, assinam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo.

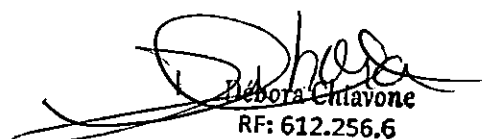

DAPHNE FRAGOSO CAMARGO
Diretora da Divisão Administrativa
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE


FÁBIO MATIAS DE SOUZA
ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A
CONTRATADA


CASSIO BOSSIN MACHADO
ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:


Lucas Heinen de Menezes
RF 842.739.9
SMS/Divisão Administrativa


Debora Chiavone
RF: 612.256.6

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em telecomunicações, com o fim de Prestação de Serviço de Envio de Mensagem Curtas de Texto – SMS (*Short Message Service*) para usuários de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal e Serviço Móvel Empresarial).

- 1.1. Os serviços deverão ser prestados no Município de São Paulo, dentro das condições de operação e cobertura das respectivas operadoras de telefonia móvel, tendo como CONTRATANTE a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM.
- 1.1.1. O CONTRATO terá validade de 12 meses, podendo ser renovado, conforme os termos da lei 8.666/93.
- 1.2. A proposta de serviços deverá ser apresentada para atendimento aos usuários de todas as operadoras identificadas no item 1.3 a seguir, neste edital.
- 1.3. Faz parte do objeto a contratação de **SMS - Short Message Service** do tipo Mobile Terminated (MT) a dispositivos móveis vinculados a todas as operadoras de telefonia móvel que atuarem no território nacional durante a vigência do contrato, aí incluídas as operadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e do Serviço Móvel Especializado (SME).
- 1.4. Os serviços serão contratados nas modalidades abaixo, podendo variar de acordo com a demanda e necessidade da CONTRATANTE:
 - a) Somente MT;

2. DOCUMENTOS TECNICOS PARA APRESENTAÇÃO NA ASSINATURA DO CONTRATO

- 2.1. O serviço deve atender às resoluções da ANATEL nº 477 de 07/08/2007 e nº 575 de 28/10/2011 e se manter em conformidade com todas as determinações daquele órgão relativas à SMS durante toda a vigência do contrato.
- 2.2. A empresa proponente deverá apresentar documento que comprove a existência de contrato com operadora que detenha a outorga da ANATEL, para prestação de serviços de envio de mensagens para todas as operadoras.

3. DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O serviço de mensagens, incluindo toda a infraestrutura necessária para sua plena utilização deverá ser disponibilizado, pela CONTRATADA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de aprovação, pela PRODAM, do Plano de Implantação, que deverá ser entregue no prazo máximo de 15 dias a contar da assinatura do primeiro CONTRATO de adesão à ARP, este plano deverá incluir documentação técnica com descrição completa do serviço contratado, em língua portuguesa.
- 3.2. A documentação do Plano de Implantação poderá ser fornecida em meio impresso e/ou meio eletrônico. Quaisquer atualizações da documentação deverão ser fornecidas, sem ônus, durante o período de vigência do contrato.
- 3.3. A CONTRATADA deve incluir toda a plataforma tecnológica necessária (infraestrutura computacional e de rede, licenças de uso, aplicativos etc.) para receber as mensagens da PRODAM, transmitir às operadoras, receber as mensagens para PRODAM, atender aos requisitos de informações gerenciais sobre o serviço.

4. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

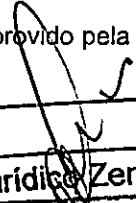
- 4.1. A CONTRATADA será a empresa responsável pelo gerenciamento dos meios necessários a conexão às operadoras descritas no item 1.3 acima. A conexão dar-se-á através da Internet, via *webservices* utilizando mensagens em formato XML ou similar, em texto ASCII ou UTF-8.
- 4.2. A CONTRATADA deve fornecer duas interfaces para envio de mensagens:
 - 4.2.1. WebService a ser integrado com os sistemas corporativos da Prefeitura.
 - 4.2.2. Interface WEB para envio e recepção de mensagens através de site de internet provido pela CONTRATADA.










Jurídico Zenvia

- 4.3. O acesso à interface WEB deve ocorrer através de login e senha.
- 4.4. Deve ser provido sistema para controle de acesso como manutenção de contas de usuários e registro de acessos;
- 4.5. As interfaces deverão ser interligadas de modo que atualização efetuada via Webservice sejam refletidas automaticamente na interface WEB. Em especial devem ser integradas, a inserção e atualização de números e apelidos na lista de linhas celulares e a criação e atualização de grupos de linhas para envio de mensagens do sistema;
- 4.6. Deve ser disponibilizado relatório on-line de utilização do sistema, permitindo o acompanhamento do desempenho do envio de mensagens, devendo ser possível verificar 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-se separar mensagens tarifadas de eventuais mensagens não tarifadas. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 meses.
- 4.7. A CONTRATANTE poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos de acordo com a necessidade, sem custos adicionais.
- 4.8. Na data da ativação inicial do sistema já deverá ser possível acessar relatórios básicos de quantidade de mensagens por hora.
- 4.9. Deve permitir a utilização simultânea de, pelo menos, 100 (cem) usuários, independentemente da interface utilizada (Web ou Webservices).
- 4.10. A interface WEB deve permitir o cadastro e atualização de linhas e grupos, possibilitando efetuar ajustes em mais de um registro por vez.
- 4.11. Deve também permitir importação de dados de arquivos csv e txt, planilhas de cálculo, além de permitir integrações via Webservice.
- 4.12. O sistema de Webservice e a plataforma WEB deverão ser entregues em até 45 dias após a assinatura do contrato. Deverá existir um aceite formal da equipe técnica da CONTRATANTE atestando o recebimento.
- 4.13. A CONTRATADA proverá o Webservice para o recebimento de mensagens do tipo MT.
- 4.14. O acesso ao Webservice e sua utilização se darão sem ônus adicional à CONTRATANTE, além daqueles indicados neste documento;
- 4.15. Deve ser possível a pesquisa das mensagens trafegadas através das seguintes chaves:
- Texto da mensagem;
 - Data e hora de envio;
 - Número da linha receptora;
 - Tempo de entrega;
 - Número de tentativas de entrega e interface de envio;
 - Hora de envio da mensagem ao broker
 - Hora para envio pré-agendado à operadora
 - Hora de envio à operadora de fato
 - Hora de entrega da mensagem no CTN
 - Hora que o broker desistiu de entregar a mensagem
 - Hora que a operadora desistiu de entregar a mensagem
 - Hora que a plataforma de telefonia móvel da operadora desistiu de entregar as mensagens
- 4.16. A pesquisa deve possibilitar a inclusão de limites de data e hora. Devem estar disponíveis no mínimo as informações dos últimos 6 meses, incluindo o dia em curso.
- 4.17. Deve ser possível exportar o resultado da pesquisa ao menos para os formatos xls, txt. (No mínimo os seguintes campos devem ser apresentados como resultado da pesquisa: data e hora de envio, texto da mensagem, status entregue e status não entregue) informação do motivo de não entrega, número de destino, tempo entre o envio e a entrega à operadora, tempo até a recepção (se disponível), número de tentativas de entrega e interface de envio.
- 4.18. Deve ser possível receber mensagens MT, através da interface WEB ou webservices. No recebimento, além da mensagem, deve ser identificado número de origem da mensagem e data/hora de envio, sendo ainda possível retornar resposta da mesma.
- 4.19. Deve ser possível para mensagens MT recebidas através da WEB deverá ser possível consultá-la através de um relatório na web com a possibilidade de exportação para PDF ou Excel.
- 4.20. A integração dos sistemas será acompanhada por técnicos da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

- 4.21. Deve ser possível armazenar e efetuar pesquisas para no mínimo 6 (seis) meses. Para os períodos acima deste limite deverá ser possível efetuar cópia em mídia (CD ou DVD), sendo possível efetuar as leituras e pesquisas a partir das mesmas.

5. CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1. Deverá ser fornecido treinamento para os funcionários da CONTRATANTE, visando à utilização do sistema com as duas interfaces disponíveis (Web e WebService), incluindo os relatórios e pesquisa.
- 5.2. Será responsabilidade da CONTRATADA o instrutor e todo material didático necessário.
- 5.3. O treinamento e material didático deverão ser apresentados à CONTRATANTE para aprovação.
- 5.4. A CONTRATANTE efetuará as solicitações de correção ou a aprovação em, devendo a CONTRATADA efetuar os ajustes necessários antes da realização do treinamento.
- 5.5. O treinamento deverá ocorrer até a data de ativação dos sistemas.
- 5.6. As pesquisas e relatórios detalhados deverão estar disponíveis em até 45 (quarenta e cinco) dias da data da assinatura do Contrato.
- 5.7. Deve ser possível o envio de uma mesma mensagem para um celular ou vários celulares simultaneamente, o envio múltiplo simultâneo deve ser possível para ao menos 3500 (três mil e quinhentas) linhas celulares distintas. Entenda-se a capacidade de envio simultâneo como capacidade do sistema receber a solicitação, tratar e enviar esta quantidade de mensagens à plataforma da Operadora.
- 5.8. Para mensagens enviadas em lote através da interface WEB ou através do WebService, deverá existir um recurso de filtragem do conjunto de mensagens enviadas que servirá para bloquear o envio à operadora de mensagens enviadas indevidamente pela CONTRATADA.
- 5.9. Deverá ser bloqueado pela CONTRATADA o envio da mesma mensagem para o mesmo número de celular em um intervalo menor que 60 (sessenta) minutos.
- 5.10. Mensagens não entregues a operadora em até 30 minutos deverão ser devolvidas à CONTRATANTE com a devida indicação da falha do envio, e com a possibilidade de serem verificadas através da página WEB as mensagens que retornarão nesta condição.
- 5.11. Deve ser disponibilizado o retorno da mensagem fornecido pela operadora, de modo a permitir a avaliação do ponto de possíveis falhas. O retorno deverá ser disponibilizado por meio de Web Service.
- 5.12. Os serviços SMS objeto deste edital estão baseados no fornecimento de informações, através do envio ou troca de mensagens entre a CONTRATANTE e o telefone de destino, utilizando a tecnologia SMS da plataforma da operadora, em conjunto com aplicações e bancos de dados de propriedade da CONTRATANTE, ou cujo uso, para essa finalidade, tenha sido a ela autorizado pelos efetivos proprietários.
- 5.13. Será definido posteriormente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA um protocolo de comunicação para viabilização do processo de envio de mensagens SMS, que deverá prever no mínimo, os seguintes parâmetros:
- Timeout para o tempo de expiração do envio da mensagem;
 - Código de faturamento;
 - Identificação do remetente;
 - Texto da mensagem;
 - Outras funcionalidades de acordo com as possibilidades de cada operadora;
- 5.14. O protocolo de comunicação deverá ser genérico o suficiente para que todas as mensagens, independentemente da operadora de destino, tenham a mesma sintaxe, significando apenas uma única integração aos sistemas da CONTRATANTE.
- 5.15. A CONTRATADA deverá ser capaz de receber mensagens da CONTRATANTE a uma velocidade mínima de 50000 mensagens por hora;
- 5.16. Os dados trafegados e as informações cadastrais são sigilosos e não poderão ser repassados a terceiros em hipótese alguma, salvo sob autorização formal, por escrito e específica para esse fim, concedida pela CONTRATANTE.
- 5.17. A CONTRATANTE enviará as mensagens exclusivamente para usuários que constem dos bancos de dados dos seus sistemas corporativos, com autorização prévia para envio de mensagens SMS.

- 5.18. A CONTRATADA será remunerada pelo serviço SMS prestado para cada mensagem destinada, conforme o valor resultante do procedimento licitatório.
- 5.19. A CONTRATADA deve indicar Gerente de projeto para os períodos de implantação e operação do sistema, o qual será o contato entre as partes.
- 5.20. A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do objeto do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.21. A portabilidade numérica deve estar contemplada na proposta de forma que todas as mensagens sejam entregues sem necessidade de que a CONTRATANTE tenha que informar a qual Operadora pertence o número do aparelho destino.
- 5.22. A CONTRATADA deverá realizar uma consulta prévia de todas as mensagens enviadas em uma base de portabilidade numérica que deverá ter uma frequência de atualização regular de no mínimo uma semana.
- 5.23. A CONTRATADA deverá verificar a validade do CTN antes de enviar a mensagem a operadora.
- 5.24. A CONTRATADA deverá verificar as mensagens cujo número de telefone destinatário estiver errado deverão ser informadas a CONTRATANTE através de um relatório que será definido, a fim de realizar uma limpeza nos dados inválidos existentes nas bases da CONTRATANTE.
- 5.25. Para efeitos de pagamentos somente serão consideradas mensagens enviadas para números de telefones válidos.
- 5.26. A CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá se valer do recurso de aditamento de contrato, definido pela lei 8.666/93 e dentro dos limites estipulados pela mesma, caso seja necessário ampliar o número de mensagens.

6. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. O serviço de envio de mensagens deverá estar disponível durante **24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias por semana**.
- 6.2. Deverá ser mantida pela CONTRATADA estrutura de atendimento e suporte técnico em, no mínimo, horário comercial de segunda a sexta nos dias úteis, via e-mail e número de telefone local ou gratuito (nos moldes do serviço 0800).
- 6.3. O acionamento deverá ocorrer através de número telefônico disponibilizado pela CONTRATADA, devendo ser fornecidos números de contato com níveis superiores de suporte para o caso de não atendimento da demanda pelo número principal. Complementarmente poderá ser fornecido e-mail para a abertura de falhas.
- 6.4. A CONTRATADA deverá prover a abertura de chamados através de ligação telefônica gratuita (0800) ou via website.
- 6.5. Os canais de atendimento devem ser informados obrigatoriamente até a data de disponibilização do serviço pela CONTRATADA
- 6.6. Serão admitidas interrupções no serviço para fins de manutenção, desde que previamente comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE, com antecedência mínima de quarenta e oito horas.
- 6.7. A interrupção dos serviços em decorrência de emergências, casos fortuitos ou de força maior deverão ser justificados posteriormente.
- 6.8. As soluções das ocorrências devem obedecer aos critérios e os prazos da tabela abaixo:

Prazos para solução das ocorrências registradas (a partir do registro da ocorrência)	
Severidade Informada	Tempo para Solução
1	2 horas
2	4 horas
3	12 horas

Severidade 1: Ocorrência de alto impacto/Serviço indisponível

Severidade 2: Ocorrência de médio impacto/Serviço instável ou parcialmente indisponível.

Severidade 3: Ocorrência de baixo impacto/Serviço disponível

- 6.9. Para o caso de manutenções programadas no sistema da CONTRATADA, a mesma deverá ajustar a janela operacional com a CONTRATANTE com pelo menos 5 dias de antecedência, a fim de reduzir o impacto nos serviços.
- 6.10. Para o caso de falhas técnicas nos sistemas da CONTRATADA que impacte nos serviços contratados, a CONTRATANTE deverá ser informada em até 30 minutos, ficando mantidos os níveis de serviço já indicados para efeito de medição e penalidade.
- 6.11. Caso de indisponibilidade do serviço das operadoras, quando a CONTRATANTE deverá ser formalmente informada em até 30 minutos do início da falha. Estas falhas deverão ser comprovadas e documentadas a fim de evitar as penalidades cabíveis.
- 6.12. Na ocorrência do acima previsto, a CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA a importância devida por força da legislação específica e nos termos deste contrato pelos serviços realizados até a data da efetiva paralisação dos trabalhos.
- 6.13. Na ocorrência de indisponibilidade do serviço das operadoras, a CONTRATADA deverá indicar o prazo estimado da interrupção.

7. NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO

- 7.1. Deve ser garantida a entrega à operadora de no mínimo:
- 7.1.1. 95% das mensagens no primeiro minuto após o envio;
- 7.1.2. 99,9% das mensagens em até 10 minutos após o envio.
- 7.1.3. Deve ser garantida disponibilidade de 98% dos serviços de envio de mensagens (up-time), devendo a CONTRATADA prover as redundâncias necessárias em sua plataforma para o atendimento deste quesito.
- 7.1.4. As interfaces WebService e Web deverão apresentar disponibilidades de no mínimo 99% cada, desde que as falhas não ocorram simultaneamente, pois neste caso fica mantida a disponibilidade dos serviços apontada no item anterior.
- 7.1.5. Ficam excetuadas das disponibilidades citadas neste documento, as falhas de sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE.

8. PENALIDADES

- 8.1. O não atendimento dos níveis estabelecidos neste termo ensejará em penalidades à CONTRATADA no seguinte padrão:

Descrição	Penalidade
Incompatibilidade para entrega	Multa de 2% do valor mensal do contrato
Indisponibilidade de qualquer das interfaces	Multa de 5% do valor mensal do contrato
Indisponibilidade dos serviços de envio	Multa de 10% do valor mensal do contrato
Indisponibilidade simultânea das plataformas	Multa de 10% do valor mensal do contrato
Não atendimento dos padrões de atendimento estabelecidos no item 6 (Nível de Serviço)	Multa de 10% do valor da medição mensal
Relatórios deixem de estar disponíveis mais de um dia no período de medição	Multa de 2% do valor mensal
Falta de informação de indisponibilidade das operadoras ou falha nos sistemas da CONTRATADA com impacto nos serviços.	Multa de 2% do valor da medição mensal

- 8.2. Além dos valores de multa indicados acima serão consideradas glosas correspondentes aos períodos de indisponibilidade. De acordo com o valor do item correspondente.
- 8.3. Caso a Anatel indique padrões mais rigorosos do que os aqui mencionados, os mesmos serão adotados.



- 8.4. Neste caso, os níveis das penalidades indicadas nos itens anteriores poderão ser ajustados, preservando o máximo já indicado.
- 8.5. Pelo inadimplemento total ou parcial do Contrato, independentemente de rescisão, a CONTRATADA ficará sujeita, a critério da CONTRATANTE, às seguintes penalidades:
- 8.6. Advertência.
- 8.7. Multa de 10% pela inexecução parcial do contrato, incidindo sobre o valor do saldo do mesmo, na ocasião.
- 8.8. Multa de 20% pela inexecução total do contrato, incidindo sobre o valor total do mesmo. Pela inexecução total ou parcial do disposto neste Contrato e/ou seus Anexos, por imperícia ou pelo descumprimento das obrigações trabalhistas pela CONTRATADA, poderá ser rescindida a Contratação, ficando também impedida de participar de licitações realizadas pela CONTRATANTE pelo período de até 05 (cinco) anos, de conformidade com o disposto na Lei Federal nº 10.520/02.
- 8.9. A CONTRATADA ficará ainda sujeita à sanção de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública em razão de rescisão do presente contrato em virtude de atos ilícitos praticados ou por descumprir as suas obrigações trabalhistas.
- 8.10. As multas previstas nesta cláusula não terão caráter compensatório, mas meramente moratório e o pagamento delas não exime a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato vier a acarretar.
- 8.11. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, sendo descontadas do pagamento respectivo ou, se for o caso, cobradas judicialmente.

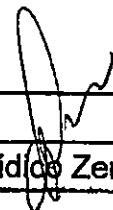
9. MEDIÇÃO / PAGAMENTO

- 9.1. Ao final de cada mês a CONTRATANTE e a CONTRATADA, elaborarão a Folha de Medições, incluindo todos os serviços concluídos naquele período o qual subsidiará o respectivo pagamento.
- 9.2. Com base na Folha de Medições, aprovado pela CONTRATANTE, CONTRATADA emitirá Nota Fiscal ou Fatura, onde constarão os serviços prestados, multiplicando-se os preços unitários contratados pelas quantidades medidas e aprovadas.
- 9.3. A CONTRATADA emitirá, mensalmente, fatura contendo a consolidação do valor dos serviços SMS prestados e uma fatura completa, em formato eletrônico, contendo, no mínimo, o conteúdo da mensagem, número de acesso ou CTN de recebimento, data e hora de recebimento, despacho à operadora e de entrega (ou de desistência da mensagem), bem como a confirmação de envio;
 - 9.3.1. A CONTRATADA se compromete a fornecer a confirmação de entrega de mensagem no CTN de destino sempre que disponibilizado pela operadora que enviou a mensagem.
 - 9.3.2. A fatura eletrônica deverá conter código de faturamento emitido pela CONTRATANTE, para que esta possa vincular cada mensagem enviada a um parceiro ou cliente.
 - 9.3.3. A descrição completa do formato e sintaxe contida na fatura eletrônica será alvo de definição posterior, em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
 - 9.3.4. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente.
 - 9.3.5. Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.
 - 9.3.6. Além de cumprir todas as legislações atinentes à sua constituição e aos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento que efetue, juntamente com a Nota Fiscal de Serviços, todos os documentos que comprovem a regularidade fiscal da empresa, apresentadas no início desta contratação, no original ou cópia com os respectivos originais para comprovação de autenticidade.

10. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 10.1.1. O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal de Serviço deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços.




Jurídico Zenvia