



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO
Rua João Batista Parra, 575 - Bairro Praia do Suá - CEP 29052-123 - Vitória - ES

TERMO DE REFERÊNCIA (DEMANDAS DE TIC) Nº 12/2020 - TRE-ES/PRE/DG/STI/CSE/SPO

(este documento deve seguir as orientações da Resolução TRE/ES nº 261/2018)

SUMÁRIO

- [1. Caracterização do Objeto.](#)
- [2. Fundamentação da Contratação.](#)
- [3. Estratégia da Contratação.](#)
- [4. Definição das Responsabilidades do Contratante.](#)
- [5. Definição das Responsabilidades da Contratada.](#)
- [6. Modelo de Execução do Contrato.](#)
- [7. Modelo de Gestão do Contrato.](#)

QUADRO INFORMATIVO

OBJETO:	1.1. Contratação de serviço de disparo e pacote de SMS (<i>Short Message Service</i>) para envio de mensagens instantâneas em massa aos mesários e colaboradores que irão trabalhar nas eleições 2020.
CATSER:	26352
QUANTITATIVOS:	1.6. Serviço de SMS <i>marketing</i> com pacote de 276.000 (duzentos e setenta e seis mil) SMSs;
CARACTERÍSTICAS:	<p>1.4. São requisitos para a plataforma <i>web</i> de gerenciamento de contatos e mensagens SMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Recurso de importação de contatos utilizando formato de arquivo (extensão CSV, XLS ou XLSX) recomendado para a correta parametrização/personalização das mensagens; b) Recurso de gerenciamento e organização dos contatos em listas ou grupos; c) Visualização dos relatórios de entrega; d) API (<i>Application Programming Interface</i>) para integração com o sistema do TRE-ES, com manual em Português; e) Recurso de edição e envio de mensagens via plataforma <i>web</i>, com contagem de caracteres. <p>1.5. São requisitos tecnológicos para o serviço de envio de SMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Utilização de <i>short codes</i> (números de até 6 dígitos para envio das mensagens), próprios para o envio de SMS comercial; b) Não utilização de equipamentos clandestinos conhecidos como máquinas "chipeiras"; c) Recurso de envio das mensagens em formato UNICODE, sendo o destinatário capaz de receber as mensagens com acentos e caracteres especiais; d) Homologação com as operadoras brasileiras de telefonia.

1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de serviço de disparo e pacote de SMS (*Short Message Service*) para envio de mensagens instantâneas em massa aos mesários e colaboradores que irão trabalhar nas eleições 2020.

DETALHAMENTO DO OBJETO

1.2. O serviço de SMS *marketing* deverá oferecer uma plataforma de gerenciamento *web* de fácil usabilidade, com os seguintes recursos:

- a) Pannel para edição das mensagens a serem enviadas;
- b) Suporte a acentos e caracteres especiais;
- c) Importação de listas de contatos;
- d) Gerenciamento dos contatos (o usuário será capaz de incluir, editar, excluir e agrupar os contatos);
- e) Relatórios estatísticos das mensagens enviadas;
- f) Personalização das mensagens, incluindo o nome do destinatário na mensagem correspondente, por exemplo;
- g) Tecnologia de integração segura para desenvolvimento.

1.3. O pacote de SMS contratado será de 276.000 (duzentos e setenta e seis mil) SMSs;

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1.4. São requisitos para a plataforma *web* de gerenciamento de contatos e mensagens SMS:

- a) Recurso de importação de contatos utilizando formato de arquivo (extensão CSV, XLS ou XLSX) recomendado para a correta parametrização/personalização das mensagens;
- b) Recurso de gerenciamento e organização dos contatos em listas ou grupos;
- c) Visualização dos relatórios de entrega;
- d) API (*Application Programming Interface*) para integração com o sistema do TRE-ES, com manual em Português;
- e) Recurso de edição e envio de mensagens via plataforma *web*, com contagem de caracteres.

1.5. São requisitos tecnológicos para o serviço de envio de SMS:

- a) Utilização de *short codes* (números de até 6 dígitos para envio das mensagens), próprios para o envio de SMS comercial;
- b) Não utilização de equipamentos clandestinos conhecidos como máquinas "chipeiras";
- c) Recurso de envio das mensagens em formato UNICODE, sendo o destinatário capaz de receber as mensagens com acentos e caracteres especiais;
- d) Homologação com as operadoras brasileiras de telefonia ou autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA

1.6. Serviço de SMS *marketing* com pacote de 276.000 (duzentos e setenta e seis mil) SMSs;

ESTIMATIVA DE PREÇO

1.7. O valor total estimado para a presente contratação é de R\$ 13.248,00 (treze mil e duzentos e quarenta e oito reais).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

2.1. JUSTIFICATIVA

- a) Uma comunicação efetiva e eficiente é de fundamental importância para o sucesso de todos os projetos. Em particular, nos projetos relacionados à execução de uma eleição, a comunicação com mesários e colaboradores é de vital importância;
- b) A solução utilizada hoje para convocação abrange métodos historicamente já conhecidos, como correspondências postais e oficiais de justiça. No entanto, diante da evolução tecnológica, dos altos custos envolvidos e das necessidades apresentadas como consequência da pandemia do novo coronavírus, decidiu-se pela evolução dos métodos utilizados para a comunicação e a utilização de uma solução para envio de mensagens instantâneas em massa;
- c) Sendo assim, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) lançou um projeto (processo 0003012-52.2020.6.08.8000) que prevê a utilização conjunta de formas variadas de comunicação com os mesários e colaboradores para a execução do projeto eleitoral de 2020. Este projeto encampa o desenvolvimento de uma ferramenta de *software* denominada “Arauto”, que será a coluna vertebral do projeto, integrando e gerenciando, inicialmente, serviços de e-mail (sem necessidade de contratação) e SMS para envio de mensagens em massa (objeto dessa contratação);
- d) Vale salientar ainda que outras tecnologias de mensagens instantâneas, como WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, apesar da popularidade e de serem gratuitos, não permitem e/ou não comercializam o envio de mensagens em massa direcionadas a usuários específicos. No entanto, tais aplicativos poderão ser utilizados em casos pontuais, para comunicação individual com os mesários e colaboradores, de acordo com as boas práticas recomendadas pela STI;
- e) Diante de todo o exposto, a contratação do serviço de envio e pacote de SMS compõe um ramo fundamental da solução de comunicação sendo projetada para a execução do pleito eleitoral de 2020.

2.2. RESULTADOS

- a) Alinhamento com as Resoluções 23.607, 23.608 e 23.609/2019 do TSE, conforme Memorando SJ nº. 01 (documento 0364440);
- b) Maior celeridade na comunicação com os colaboradores e usuários do serviço da Justiça Eleitoral;
- c) Maior economia de tempo e recursos na comunicação;
- d) Ampliação das possibilidades de comunicação entre os participantes da execução do pleito eleitoral.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.3. A solução está alinhada com o planejamento estratégico nos seguintes pontos: PEI do TRE/ES - Macrodesafio 01 - Melhoria da Infraestrutura e da Governança de TIC;

2.4. PETIC 2015-2020:

- a) OE - TIC 01 - Promover a conformidade de TI e apoiar a conformidade do TRE/ES às leis e regulamentos externos;
- b) OE - TIC 03 - Habilitar e suportar processos de negócio, através da TI;
- c) OE - TIC 04 - Entregar projetos no prazo e dentro do orçamento, garantindo o fornecimento de benefícios, e atendendo aos requisitos e padrões de qualidade.

REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

2.5. Os estudos técnicos realizados encontram-se incluídos no documento 0374856.

RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA

2.6. Considerando que:

- a) A estimativa é de 46.000 (quarenta e seis mil) mesários/colaboradores;
- b) Cada pessoa poderá receber até 3 (três) mensagens de texto;
- c) Cada mensagem terá aproximadamente 134 (cento e trinta e quatro) caracteres (o que corresponde ao consumo de 2 (dois) SMSs por mensagem);
- d) A solução deverá contemplar um pacote de 276.000 (duzentos e setenta e seis mil) SMSs ($46.000 \times 3 \times 2 = 276.000$).

JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA

2.7. A partir de testes simulados, inicialmente não fomos capazes de identificar o cumprimento de todos os requisitos em algumas das empresas pesquisadas. A princípio, apenas duas delas, BF Digital SMS (www.bfdigitalsms.com.br) e Disparo Pro (www.disparopro.com.br), cumpriram com todos os requisitos e possuem homologação para operar no mercado (documento 0374811).

3. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO**FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO**

3.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante que ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM/LOTE. Não haverá parcelamento do objeto.

MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

3.2. Conforme despacho 0384510, a seção competente entende possível e adequada, na forma com que o caso se apresenta, a contratação com fundamento no art. 24, II, da Lei n.º 8.666/93, uma vez que o valor para tal aquisição enquadra-se no limite atualizado pelo decreto n.º 9.412/2018.

MARGEM DE PREFERÊNCIA

3.3. Não se aplica à presente contratação.

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.4. Conforme despacho 0382964, a classificação orçamentária é a seguinte:

SITUAÇÃO DO VALOR	Há disponibilidade orçamentária
ASPECTOS TÉCNICOS	
PROGRAMA DE TRABALHO	02.061.0570.4269.0001 – Pleitos Eleitorais

NATUREZA DA DESPESA:	339040 – Serviços Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ
SUBITEM DA DESPESA:	13 – Comunicação de Dados e Redes em Geral
PLANO INTERNO:	DIV SERVIC1
VALOR CONSIDERADO	R\$ 14.407,20 (conforme pesquisa de preços 0382546)

VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

- 3.5. O serviço deverá ser oferecido pelo prazo de 1 (um) ano, a partir da assinatura do contrato;
- 3.6. O serviço deverá estar disponível, com todas as funcionalidades previstas, a partir da assinatura do contrato;
- 3.7. A manutenção do serviço de mensagem instantânea, bem como sua garantia de funcionamento e entrega, serão de responsabilidade da contratada.

DA PROPOSTA

- 3.8. Ao encaminhar a proposta, o responsável pelo envio está ciente e de acordo com todas as condições estabelecidas no presente Termo de Referência, bem como de que a proposta encaminhada vincula a empresa ao cumprimento de seus termos

4. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 4.1. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita;
- 4.2. Promover, por intermédio do Gestor Contratual e dos fiscais, o acompanhamento e a fiscalização do objeto, anotando as falhas detectadas e comunicando formalmente à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta;
- 4.3. Acompanhar o serviço de disparos e a ferramenta *web* disponibilizada, de modo a garantir a correta execução do objeto;
- 4.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 4.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 5.1. Executar fielmente o Contrato, de acordo com as cláusulas avençadas. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização do TRE/ES não eximirá a Contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;
- 5.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666/93;
- 5.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;
- 5.4. Comunicar ao Contratante qualquer ocorrência que venha a interferir na execução dos serviços;

- 5.5. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do Contratante, cujas reclamações, quando de responsabilidade da Contratada, se obriga a atender prontamente;
- 5.6. Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas e posturas Federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;
- 5.7. A Contratada não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do TRE/ES;
- 5.8. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Contratante;
- 5.9. Durante a fase da execução do serviço a interrupção na prestação do serviço, em desacordo com o contrato, sujeita a Contratada às penalidades previstas neste termo, salvo por motivo formalmente encaminhado ao Contratante, justificado e aceito por esta;
- 5.10. A Contratada deverá providenciar toda a infraestrutura necessária para o envio de mensagens;
- 5.11. Durante a vigência do contrato, a contratada deverá oferecer suporte personalizado em horário comercial, bem como documentação da tecnologia de integração em Português;
- 5.12. Apresentar, previamente à assinatura do contrato, a documentação que atesta a homologação da contratada com as operadoras brasileiras de telefonia.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA

- a) A plataforma deverá estar disponível para acesso dos servidores indicados pelo Contratante a partir da assinatura do contrato;
- b) Deverá ser disponibilizada conta de acesso a partir dessa data sob pena de sanções previstas neste termo de referência (item 7.8);
- c) Prazo excepcional poderá ser concedido pelo Contratante, desde que a justificativa apresentada pela Contratada seja aceita pela Administração do Contratante.

6.2. NA OCORRÊNCIA DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMAS E OUTRAS FALHAS

- a) A Contratada deverá comunicar qualquer indisponibilidade no sistema e, caso tenha ciência, de possível inoperabilidade das operadoras de telefonia;
- b) Em caso de indisponibilidade do sistema (plataforma *web* e/ou requisições via API), a Contratada compromete-se em regularizar a situação em até 1 (uma) hora;
- b) A mensagem SMS deverá ser processada imediatamente após o envio, com tolerância máxima de 1 (uma) hora para ser entregue às operadoras de telefonia;
- c) Em caso de dúvidas na utilização do sistema ou da API, a Contratada deverá oferecer suporte imediato e personalizado, com tempo de espera de até 30 (trinta) minutos;
- d) Caso os créditos do pacote SMS sejam consumidos sem que a mensagem tenha sido enviada, a Contratada deverá repor o crédito imediatamente;
- e) A Contratada compromete-se em monitorar o *uptime* (tempo de disponibilidade) de seus servidores, cujo percentual deve ser de no mínimo 99%;

f) Alterações que venham a ocorrer nas configurações e/ou funcionalidades da plataforma *web* e na API, cujo manual deverá estar sempre atualizado, deverão ser comunicadas com antecedência a Contratante.

6.3. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

a) Mediante o cadastro, a liberação de acesso e o envio da nota fiscal, a equipe de gestão emitirá TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO. A nota fiscal poderá ser enviada via correio eletrônico;

b) O TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO será emitido após a realização de testes junto à plataforma disponibilizada, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

FORMA DE PAGAMENTO

6.4. Será realizado em uma única parcela, correspondente ao valor contratado, mediante depósito bancário na conta corrente da contratada, até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação de documento fiscal, devidamente atestado pelo setor competente deste Tribunal, desde que não haja fator impeditivo provocado pela contratada.

MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.5. Não se aplica à presente contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1. Liberação de acesso da plataforma de operação dentro do prazo especificado;

7.2. Verificação dos recursos técnicos previstos nos itens 1.4 e 1.5.

INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO

7.3. Acesso à plataforma *web* disponibilizada;

7.4. Envio de mensagens de texto por meio de *shortcodes* com contagem de caracteres e caracteres especiais (UNICODE);

7.5. Carregamento de arquivos de dados (CSV, XLS ou XLSX) dentro da plataforma disponibilizada;

7.6. Fornecimento e validação da documentação da API, em língua portuguesa, pelo setor de desenvolvimento do Contratante (CAD).

RETENÇÕES OU GLOSAS

7.7. Não se aplica à presente contratação;

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.8. Em caso de descumprimento contratual, as seguintes sanções poderão ser aplicadas:

Descumprimento	Percentual diário	Limite de dias	Percentual total	Base de incidência
Atraso na disponibilização da plataforma e do pacote de SMS	0,5%	20	10%	Objeto em atraso

Descumprimento	Percentual diário	Limite de dias	Percentual total	Base de incidência
Prazo excepcional na disponibilização da plataforma e do pacote de SMS	0,5%	20	10%	Objeto em atraso
Inexecução total ou parcial	-----	-----	30%	Objeto inexecutado
Qualquer outra obrigação (por ocorrência)	-----	-----	0,5%	Total do contrato/empenho
Recusa na manutenção da proposta ou descumprimento do prazo para assinatura do instrumento contratual/ confirmação de recebimento de nota de empenho	-----	-----	20%	Total do contrato/empenho

7.9. A solicitação de prorrogação do prazo excepcional de entrega ou de substituição deverá ser sempre por escrito, devendo ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la.

7.10. As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF.

7.11. A contagem do prazo de atraso inicia-se automaticamente no primeiro dia de atraso do objeto, não havendo necessidade de apresentação de pedido de prorrogação de prazo pela Contratada, exceto nas hipóteses em que a Administração expressamente manifestar seu desinteresse no recebimento extemporâneo do objeto.

7.12. A contagem do prazo excepcional somente pode ser concedida com autorização expressa da Administração e inicia-se a partir da data do recebimento, pela Contratada, da comunicação expedida pelo setor competente deste TRE/ES, ou a partir do término do prazo automático de atraso na entrega ou substituição, caso esta contagem seja mais favorável à Contratada.

7.13. as penalidades acima não excluem as previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93.

7.14. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo).

7.15. A aplicação das multas previstas não exime a Contratada de reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato punível venha a acarretar à Administração.

7.16. Os valores das multas porventura aplicadas serão descontados dos pagamentos devidos pelo Contratante à Contratada, da garantia contratual apresentada ou cobrados judicialmente.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Portaria DG n. 180, 0371346)

Integrante Demandante: Danilo Magno Marchiori (substituto: Thiago Nunes de Albuquerque Santos)

Integrante Técnico: Thiago Nunes de Albuquerque Santos (substituto: Bueno Borges de Souza)

Integrante Administrativo: Carlos Alberto da Rocha Pádua Filho (substituto: Marcos Venturott Ferreira)

Vitória, 10 de julho de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO DA ROCHA PADUA FILHO**, Coordenador(a), em 10/07/2020, às 18:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE ALBUQUERQUE SANTOS**, Técnico Judiciário, em 10/07/2020, às 20:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANILO MAGNO MARCHIORI**, Técnico Judiciário, em 13/07/2020, às 13:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0385513** e o código CRC **4C1D0040**.

0002667-86.2020.6.08.8000

0385513v6