



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**  
Presidência – PRES  
Comissão Permanente de Licitações - CPL

**FM-PRES 182**

Folha nº: \_\_\_\_\_

Proc. nº: \_\_\_\_\_

Ass: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Prestação de serviço de disparo de SMS para profissionais**

Brasília, 03 de março de 2022

Assessoria de Tecnologia da Informação



**CREA-DF**  
Conselho Regional de Engenharia  
e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010  
Tel: +55 (61) 3961-2800  
creadf@creadf.org.br  
www.creadf.org.br

Versão 01



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1- OBJETO:

1.1. Contratação de prestação de serviço de envio de mensagens curtas de texto SMS (Short Message Service) para usuários de telefonia móvel para usuários do CREA-DF.

### 2- JUSTIFICATIVA:

2.1. O avanço tecnológico constante exige a utilização de ferramentas de tecnologia da informação e de comunicação como apoio à tomada de decisão, de modernização e otimização do fluxo da informação. Diante da disso, surge a demanda de uma melhor comunicação com o público interno deste Conselho de forma eficiente e eficaz através de mensagem SMS.

2.2. A segurança no acesso ao ambiente computacional prescinde de autenticação em varias camadas, assim a validação da autenticação multifatorial é importante usando outros meios como celular e email.

### 3- VALOR MÉDIO ESTIMADO:

3.1 Para o horizonte 2022/23/24 pretende-se adquirir:

Item	Descrição	Und	Qtde estimada	VALOR
1	Contratação de empresa especializada em telecomunicações, com o fim de prestação de serviços de envio de Mensagens Curtas de Texto – SMS (Short Message System) para usuários de telefonia móvel, para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do DF – Crea-DF com suporte técnico e fornecimento de serviços por um período de 36 meses.	Und	100.000	R\$ 7.966,67

3.2. No preço proposto deverão estar inclusos todos os custos diretos para a execução dos serviços, inclusive as despesas com transportes, deslocamentos e gastos decorrentes dos mesmos, materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa dos serviços, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao Crea-DF nem qualquer outro pagamento adicional.

3.3. A CONTRATADA se obriga também a responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao Crea-DF e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, nos locais de trabalho e/ou em razão da aquisição dos materiais adquiridos.





3.4. O valor total é referente ao pacote pré-pago de 100.000 unidades de SMS a ser usado livremente sob-demanda pelo Crea-DF durante o horizonte da Autorização de Fornecimento de 36 meses. Após múltiplos de 12 meses após a data de assinatura da Autorização de Fornecimento, será aplicado reajuste sobre o valor unitário de cada SMS considerando o índice INPC do período transcorrido, somente para o volume de mensagens ainda não usados. A diferença, ou seja, o valor de correção, incremental ao montante já pago, será pago via Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Crea-DF.

#### **4- REQUISITOS TÉCNICOS:**

##### **4.1. Características Gerais:**

4.1.1. A CONTRATADA prestará serviço de transmissão (Mobile Terminated Message - MT) e recebimento (Mobile Originated Message - MO) de mensagens de texto, do tipo SMS para autenticação multifatorial de login de usuário nos sistemas da Contratante, considerando um pacote de 100.00 (cem mil) mensagens com as seguintes características:

4.1.1.1. Sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho. Em caso de nova operadora de Serviço Móvel de Celular adentrar no mercado, a CONTRATADA deverá garantir a entrega das mensagens enviadas e recebidas pela nova empresa;

4.1.1.2. A Contratada deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas pelo Contratante sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, independentemente da localidade do território nacional e da operadora de telefonia;

4.1.1.3. Tráfego de mensagens realizadas nas operadoras por Short Code Único – LA (Large Account);

4.1.1.4. Verificação de nºs válidos e/ou mal formados;

4.1.1.5. Envio de mensagens de forma instantânea ou agendada.

##### **4.2. Formas de utilização:**

4.2.1. Disponibilidade do serviço para uso através de Plataforma web;

4.2.2. Interface WEB no padrão Web Service REST, que permita integração com as aplicações do Contratante, tanto para envio como para recebimento das mensagens;

4.2.3. Acesso a plataforma WEB, com multiusuários, através de usuário e senha;

4.2.4. Relatório de Status, data e hora de envio das mensagens;

4.2.5. Exportação de relatórios em formato TXT/CSV e XLS;

4.2.6. Disparo de mensagens individuais, por Grupos e Lote;

4.2.7. Disponibilidade para integração com outros sistemas via API ou WEBSERVICE;





4.2.8. Compatível com JAVA, PHP, ASP, PERL, .NET, VB, DELPHI;

4.2.9. Serviço de sms de duas vias (2-way);

4.8.10. Criação de número virtual para recebimento de SMS;

4.2.11. Permitir Criação de usuários para compartilhamento de credito de SMS;

4.2.12. Faz parte do serviço o fornecimento de um número Large Account (L.A.), sem custos de habilitação. O L.A. será utilizado pelo CONTRATANTE como número de envio das mensagens junto a todas operadoras de telefonia móvel.

#### **4.3. Serviços e Acessórios:**

4.3.1. Treinamento e suporte operacional para uso de plataforma web;

4.3.2. Suporte técnico na integração de sistemas.

#### **4.4. Características das mensagens:**

4.4.1. Mensagens com até 160 caracteres;

4.4.2. Possibilidade de Criação de grupos de contatos para envio;

4.4.3. Envio de mensagens em lote;

4.4.4. Envio agendado de mensagens;

4.4.5. Envio individual de mensagens;

4.4.6. Envio de mensagens personalizadas com inclusão de variáveis;

4.4.7. Cadastro de pelo menos 10 mensagens padrões, com possibilidade de alteração.

#### **4.5. Características dos contatos:**

4.5.1. Campo de cadastro do contato podendo agrupa-los de forma customizada;

4.5.2. Cadastro de e-mails, permitindo o envio de uma cópia do SMS ao endereço de e-mail;

4.5.3. Importação e Exportação dos cadastros por Grupo;

4.5.4. Possibilidade de edição dos contatos já cadastrados.

#### **4.6. Do Envio do SMS:**

4.6.1. Informar no ato do envio o status “enviado com sucesso” ou “falha no envio” (caso ocorra falha informar o motivo);

4.6.2. Importação e Exportação por grupo;

4.6.3. Mínimo de 250 mensagens enviadas por minuto;

4.6.4. Envio em segundos ou agendado;

4.6.5. Mensagens com até 160 caracteres.





#### **4.7. Relatórios:**

4.7.1. Os status das mensagens deverão ser atualização em tempo real;

4.7.2. Das mensagens enviadas com as seguintes informações: “Data envio”, “Hora”, “Destino”, “Status”, “Enviado por”, “Mensagem enviada”;

4.7.3. Das mensagens agendadas enviadas com as seguintes informações: “Data”, “Hora”, “Grupo”, “Para”, “Agendado para”, “Mensagem”;

4.7.4. Quantidade de SMS enviados;

4.7.5. Quantidade de SMS que falharam no envio;

4.7.6. Das recargas realizadas com as seguintes informações: “Data e Hora do Envio”, “Data e Hora da última alteração do status realizado pela operadora”, “Grupo, Contato”, “Telefones”, “Status”, “Enviado por”, “Modo de Envio”, “Referência”, “Conteúdo da Mensagem”;

4.7.7. Das mensagens agendadas enviadas com as seguintes informações: “Data”, “Hora”, “Grupo”, “Para”, “Agendado para”, “Mensagem”;

4.7.8. Permissão para apagar as mensagens agendadas, desde que seja feito com tempo acima de 15 minutos do horário agendado;

4.7.9. Relatórios Estatísticos, trazendo quantidade de mensagens enviadas por Status, Lote, Referência, Dia, Mês, Por celular, por usuário e por grupo (árvore).

#### **5- CONDIÇÕES, GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:**

5.1. A contratada está obrigada a fornecer serviço de suporte técnico, para os itens do presente Termo, visando cobrir o período mencionado de 36 (trinta e seis) meses, a ser prestado sem custo adicional a contratante de acordo com as seguintes condições a serem observadas durante toda a vigência da garantia:

5.1.1. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados obrigatoriamente pela assistência técnica autorizada, durante todo o período de cobertura, sempre sob a responsabilidade da CONTRATADA, que será comunicada imediatamente quando da abertura de um chamado técnico;

5.1.2. Serviços de suporte técnico deverão ser prestados remotamente (tele-suporte), por um período de 36 (trinta e seis) meses, no regime 8x5, 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana.

5.2. A contratada está obrigada a fornecer serviço de garantia de 12 (doze) meses, para os itens do presente Termo, a ser prestado de acordo com as seguintes condições, a serem observadas durante toda a vigência da garantia:





5.2.1. O atendimento ao(s) chamado(s) para manutenção dos dispositivos, dentro do período de garantia, deverá ocorrer no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data de abertura do chamado (por e-mail, telefone ou website), no local de instalação de entrega dos serviços, considerando a sede do Crea-DF;

5.2.2. O prazo para reoperacionalização deve ocorrer em no máximo 1 (hum) dia corridos após a abertura do chamado. Caso o problema não seja solucionado no prazo informado, deverá obrigatoriamente ser disponibilizado, temporariamente solicitação de contorno, com características e funcionalidades similares ou superiores ao equipamento com defeito, durante o prazo de reparo;

5.2.3. Havendo necessidade de substituir o equipamento defeituoso, deverá ocorrer a substituição no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos contados a partir do vencimento do prazo dado para reoperacionalização do equipamento, ficando a cargo da contratada todas as eventuais despesas referentes à retirada/envio/transporte de equipamentos e/ou componentes substituídos;

5.2.4. Caso os prazos mencionados nestes itens não estejam expressamente indicados nas propostas, os mesmos serão considerados como aceitos para efeito de julgamento;

5.2.5. O horário para atendimento dos chamados deverá ser no horário de expediente do Crea-DF ou em horário devidamente acordado com o Assessor de Tecnologia da Informação do Conselho, para os trâmites legais de entrada e saída de pessoas neste regional.

5.3. A assistência técnica que prestará o serviço deverá dispor de um número telefônico para suporte técnico e abertura de chamados técnicos, sem ônus para o Crea-DF.

Garantia:

5.4. A CONTRATADA deverá manter central de atendimento para abertura de chamados no horário das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;

5.5. A central de atendimento deverá ser acionada por telefone ou pela internet;

5.6. No momento de abertura do chamado deverá ser fornecido à CONTRATANTE um único número de identificação do chamado.

## **6- CONDIÇÕES PARA AQUISIÇÃO DOS MATERIAIS E SERVIÇO:**

6.1. Após a emissão da Autorização de Fornecimento - AF, a CONTRATADA terá o prazo de até 10 (dez) dias, para a entrega dos materiais/serviços descritos neste termo;





6.2. Na execução dos serviços, faz-se necessário que a contratada utilize ferramentas adequadas e mantenha em seu quadro de profissionais capacitados e em número suficiente para o atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por qualquer motivo (férias, licenças, faltas ao serviço, etc);

6.3. O recebimento em caráter definitivo do objeto dar-se-á através de declaração expressa do Crea-DF, mediante a apresentação do “Termo de Aceite”;

6.4. A rejeição do objeto não ensejará a prorrogação do prazo de entrega;

6.5. O Crea-DF somente dará o aceite da entrega do serviço após o mesmo passar por ateste efetuada por funcionário designado para tal finalidade, não eximindo a CONTRATADA de ser chamada para substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto da AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, ou serviços não realizados em sua completude e que apresentem, posteriormente à expedição do Termo de Aceite, vícios redibitórios;

6.6. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do material fornecido ou vícios ocultos, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização.

## **7- PRAZO DE VIGÊNCIA E PAGAMENTO:**

7.1. O prazo de vigência da Autorização de Fornecimento será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura;

7.2. O pagamento, decorrente desta licitação será efetuado após o recebimento dos e serviços constantes neste termo, por meio de crédito em conta bancária ou boleto bancário após a apresentação da fatura/nota fiscal;

7.3. A fatura/nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo Crea-DF, acompanhada da Certidão Negativa do INSS, do FGTS, da Receita Federal, da Secretaria de Fazenda do Estado, bem como do município, além da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, devidamente regulares:

7.3.1. O Crea-DF efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais, quando a legislação assim exigir.

7.4. Valores constantes da fatura/nota fiscal deverão refletir fidedignamente os valores contratados pelo Crea-DF;





7.5. O Crea-DF se reserva o direito de recusar-se ao recebimento, bem como de não efetuar o pagamento correspondente, caso os materiais ou serviços adquiridos não estejam em estrita conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência.

7.6. A quantidade de SMS fica prevista nesta Autorização de Fornecimento, mas sem a obrigação do Crea-DF utilizá-las no período da Autorização de Fornecimento. A sua previsão segue o princípio da eficiência e da prudência, pois caso não sejam demandadas, não serão gerados custos ao Órgão. Todavia, caso haja necessidade, os SMSs utilizados serão pagos via Ordem de Serviço - OS expedida mensalmente referente ao que foi enviado nesse período, possibilitando o seu acionamento de forma tempestiva.

## **8- CONDIÇÕES GERAIS:**

8.1. Os serviços cotados deverão atender as especificações constantes neste Termo de Referência.

## **9- PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA:**

9.1. Após a emissão da Autorização de Fornecimento - AF, a CONTRATADA terá o prazo de até 15 (quinze) dias, para a entrega dos serviços descritos neste termo.

## **10- CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:**

10.1. O critério de julgamento das propostas é o de menor valor global.

## **11- MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO:**

11.1. A modalidade de Contratação será por Dispensa de Licitação que se enquadra no inciso II, do artigo 24 da Lei nº 8.666, de 1993, visto que o valor estimado é inferior ao menor valor, conforme da lei 14.065/2020.

## **12- DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO:**

12.1. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por um representante do CONTRATANTE especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominada simplesmente *Unidade Fiscalizadora*;

12.2. A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

## **13- DOS DEVERES DA CONTRATADA:**

13.1. Restar os serviços conforme o objeto e declarado na proposta vencedora, com eficiência, presteza e pontualidade, em conformidade com os prazos estabelecidos na Autorização de Fornecimento;

13.2. Fornecer as faturas nos termos da lei;





13.3. Permitir que o Crea-DF realize a fiscalização, em obediência às prescrições da norma pertinente;

13.4. Acatar as instruções e observações que emanem de fiscalização, desde que sejam exigências estabelecidas no Termo de Referência ou legislação pertinente;

13.5. Substituir o(s) serviço(s) que esteja(m) desconforme(s) com o estabelecido no termo de referência, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da notificação pelo Crea-DF à CONTRATADA;

13.6. Comunicar à ATI, no prazo máximo de 2 (dois) dias que antecedem o prazo de vencimento da entrega, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;

13.7. Apresentar o documento fiscal específico discriminando todo o serviço fornecido, com indicação de preços unitários e total;

13.8. Manter todas as condições de habilitação que ensejaram a sua contratação, durante toda a vigência da Autorização de fornecimento;

13.9 – Prestar suporte técnico durante o período da Autorização de Fornecimento sem custos adicionais a CONTRATANTE.

13.10. Atender solicitações do Crea-DF com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços de que trata o Termo de referência.

#### **14- DOS DEVERES DA CONTRATANTE:**

14.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto do Termo de referência;

14.2. Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) correspondente(s), após o aceite dos serviços adquiridos;

14.3. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos produtos;

14.4. Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas;

14.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

14.6. Designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos serviços ofertados.

#### **15 - SANÇÕES**

15.1. Comete infração administrativa, a Contratada que:

15.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;





- 15.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 15.1.3. Fraudar na execução da Autorização de Fornecimento;
- 15.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 15.1.5. Cometer fraude fiscal;
- 15.1.6. Não mantiver proposta;
- 15.1.7. A contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções;
- 15.1.8. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 15.1.9. Multa moratória de 0,33% (trinta e três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 15.1.10. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da Autorização de Fornecimento, no caso de inexecução total do objeto;
- 15.1.11. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 15.1.12. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 15.1.13. Impedimento de licitar e contratar com a União com os consequentes descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 15.1.14. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 15.1.15. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:
- 15.1.15.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal**  
Presidência – PRES  
Comissão Permanente de Licitações - CPL

**FM-PRES 182**

Folha nº: \_\_\_\_\_

Proc. nº: \_\_\_\_\_

Ass: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

15.1.15.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

15.1.18. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

15.1.16. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

15.1.17. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

15.1.18. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

Brasília, 03 de março de 2022.

Paulo Vitor de Araújo Garcia  
Assessor Técnico

Cristiano Oliveira de Sousa  
Chefe da Assessoria de Tecnologia da Informação



**CREA-DF**  
Conselho Regional de Engenharia  
e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010  
Tel: +55 (61) 3961-2800  
creadf@creadf.org.br  
www.creadf.org.br

Versão 01