

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

1.1 O presente T.R. tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de envio de e-mails com validação de entrega e estatística, que possibilite o disparo de, no mínimo, duzentos mil e-mails por mês, suporte e assistência técnica, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência. A contratação contempla as ações que serão desenvolvidas pela SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E Renda - SMTE, por um período de 12 (doze) meses.

2. Justificativa

2.1 Cabe à Subsecretaria de Trabalho e Qualificação da SMTE, por intermédio de sua Coordenadoria de Emprego e Geração de Renda, coordenar, planejar, organizar e controlar programas e projetos voltados para ações de empregabilidade, com ênfase no atendimento a públicos de baixa renda e necessidades especiais.

2.2 A referida Coordenadoria realiza, em seus Centros Municipais de Trabalho e Renda, o cadastro de trabalhadores, captação de vagas e encaminhamento dos candidatos às empresas parceiras, intermediando as relações trabalhador/empregador.

2.3 A comunicação entre a SMTE e os candidatos se dá através dos e-mails cadastrados nos canais de atendimento.

2.4 Os serviços de disparo de E-mail possibilitam à SMTE qualificar sua estratégias na divulgação de vagas e também de cursos de qualificação pertinentes aos perfis cadastrados.

2.5 O uso maciço dos recursos da tecnologia da Informação é a principal ferramenta de modernização das atividades da SMTE, oferecendo à população atendida pelos programas serviços de melhor qualidade, eficiência e eficácia.

3. Fundamentação do objeto da contratação

3.1. Benefícios diretos e indiretos que resultarão da contratação:

I. Acesso ao candidato por meio de e-mail;

- II. Agilidade para transmitir informações;
- III. Economicidade e melhor eficiência em relação a outras formas de comunicação;
- IV. Comunicação ágil e de baixo custo, podendo selecionar o grupo ao qual a comunicação se destina;
- V. Ampliação do relacionamento entre a SMTE e os candidatos.

4. Análise de riscos

4.1. A inviabilidade da contratação implica nos seguintes riscos, dentre outros:

- I. Morosidade na comunicação, contrária à agilidade na contratação;
- II. Opção de envio com a utilização de canais de comunicação menos efetivos e mais onerosos;
- III. Restrição tecnológica;
- IV. Processo falho de comunicação.

5. Descrição dos requisitos dos serviços a serem executados

5.1. Requisitos Gerais:

5.1.1 A empresa licitante deverá comprometer-se e responsabilizar-se:

5.1.1.1 Com a garantia de sigilo e confidencialidade das informações constantes nos arquivos e dados da SMTE manuseados e custodiados pela empresa licitante. A inviolabilidade deverá ser garantida no armazenamento, tráfego e eventual manuseio dos dados, ou seja, durante qualquer intervenção realizada no *Data Center* ou sob sua responsabilidade.

5.1.1.2 A empresa licitante deverá apresentar evidências dos controles implantados e normas internas vigentes que viabilizam a garantia:

- a) Por danos, perda ou roubo de informações da SMTE em sua custódia;
- b) Com a abertura das instalações da empresa para vistorias e auditorias efetuadas pela SMTE a qualquer tempo, através de representantes próprios ou de terceiros, com o objetivo de verificar a conformidade dos serviços executados com os requisitos do contrato;
- c) Com a garantia de devolução de todos os conteúdos digitais

(mensagens, arquivos, banco de dados, etc.) em sua custódia, no caso de encerramento do contrato por vontade das partes ou por outros motivos como encerramento da empresa, venda, falência, etc. Esta devolução se dará através da execução de um backup completo de todos os conteúdos, com acompanhamento da SMTE, a ser realizado imediatamente após o encerramento dos serviços;

- 5.1.1.3 O serviço de E-mail deverá ser gerenciado e oferecer o fornecimento de toda a infraestrutura necessária na modalidade *ASP (Application Service Provider)*, incluindo servidores, conectividade com a Internet, segurança, gerenciamento da solução (*hardware e software*) e *backup* dos dados;
- 5.1.1.4 Todos os serviços oferecidos deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas recomendadas por normas nacionais e internacionais reconhecidas e executadas por profissionais adequadamente qualificados;
- 5.1.1.5 Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24x7x365, devidamente protegidos contra ataques de *Hackers* e *DDoS (Distributed Denial of Service)*;
- 5.1.1.6 A conexão dos usuários deverá ser através de acesso pela Internet, com autenticação e ambientes individuais de acessos (para subcontas), incluindo gestão individualizada e transparente (isolada);
 - A ferramenta deverá conter módulo de auditoria para análise de logs de acessos, bem como atividades executadas na plataforma;
- 5.1.1.7 O prazo para disponibilização de todos os serviços contratados será de no máximo 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura do contrato;

- 5.1.1.8 Na fase de implantação dos serviços contratados, os processos operacionais envolvidos nos diversos serviços deverão ser discutidos e acordados com a SMTE. Este acordo deve incluir:
- a) Lista de pessoas responsáveis pelos Termos de Aceite dos Serviços;
 - b) Lista de pessoas com autorização para acesso às informações da SMTE na empresa licitante.
 - c) Lista de escalonamento para acionamento de superiores hierárquicos, na empresa licitante, em caso de:
 - a) Problemas ocasionados por falhas;
 - b) Problemas de segurança;
 - c) Dúvidas operacionais.
- 5.1.1.9 Todos os custos referentes à instalação/setup, treinamentos (inclusive presenciais), manutenção de domínios nos servidores da empresa licitante, customização do *WebMail* e outros correlatos, deverão estar inclusos no custo mensal dos serviços;
- 5.1.1.10 Todos os serviços contratados deverão ser implantados seguindo planejamento realizado antecipadamente e aprovado pela SMTE, precedidos de testes e homologação da instituição;
- 5.1.1.11 Qualquer manutenção e/ou intervenção nos serviços, mesmo não implicando na sua inoperância ou alteração nas suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com a SMTE, exceto quando estas se tratarem de emergência. Neste último caso, a SMTE deverá ser informada, por escrito, da necessidade de manutenção/intervenção emergencial tão logo a mesma seja identificada;
- 5.1.1.12 Antes da adjudicação da empresa vencedora, uma equipe técnica indicada pela SMTE realizará diligências na empresa licitante classificada em primeiro lugar para comprovação do atendimento aos requisitos deste Termo de Referência e esclarecimento dos pontos que, eventualmente, não estejam claros na proposta. A constatação do não atendimento a requisitos deste Termo de Referência, poderá ensejar a desclassificação da licitante vencedora.

5.1.1.13 A empresa licitante deverá possuir central de atendimento 24x7x365 por telefone (linha nacional), por Internet (e-mail ou web), por mensagem instantânea (WhatsApp) e por um procedimento formal para solicitação de serviços;

- O atendimento à equipe da SMTE deve estar disponível de 8h às 19h (horário de Brasília-DF), de segunda-feira a sábado, mantendo domingos e feriados com equipe de sobreaviso para casos emergenciais.

5.1.1.14 A empresa licitante deverá disponibilizar, para todos os serviços contratados, relatórios mensais (até o terceiro dia útil do mês) com apresentação de:

- a) Volumes de utilização (quantitativo);
- b) Gráficos de entregas e performance (qualitativo).

5.1.1.15 Todos os serviços que porventura sejam executados nas instalações da SMTE precisarão ser previamente autorizados e agendados.

5.2 Requisitos específicos ao serviço de envio de E-mail:

5.2.1 Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software. O pacote de mensagens deverá considerar os seguintes critérios:

- a) O pagamento mensal pelo serviço será composto pelo valor fixo referente à franquia do pacote mensal de até 200.000 (duzentos mil) envios mês.
- b) Caso em determinado mês o envio de mensagens supere a franquia estabelecida (200.000), poderá ser realizada compensação com a cota de disparo dos meses anteriores ou futuros, desde que na execução total do contrato não se ultrapasse o total de 2.400.000 (dois milhões e quatrocentos mil) disparos de e-mails.

5.2.2 Disponibilidade mínima do serviço: 99,5% (noventa e nove e meio por cento);

5.2.3 A arquitetura e infraestrutura do serviço deverão possuir alta performance

afim de garantir:

- a) Capacidade de envio de mensagem para até 800.000 (oitocentos mil) destinatários em um único disparo;
- b) Capacidade para disparo de até 100.000 (cem mil) mensagens de uma campanha num prazo máximo de 1 (uma) hora;
- c) Capacidade para criação de listas com até 800.000 (oitocentos mil) contatos;
- d) Importação de 800.000 (oitocentos mil) contatos no prazo máximo de 1 (uma) hora.

5.2.4 A banda de Internet alocada para uso do serviço pelos usuários deverá ser independente da banda de Internet alocada para o disparo das mensagens, garantindo performance e disponibilidade para os usuários mesmo nos momentos de pico dos envios;

5.2.5 A empresa contratada deverá operar, de forma obrigatória, o serviço observando as boas práticas de E-mail Marketing, as políticas AntiSpam, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.2.6 As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados, automaticamente, pela empresa licitante, no conteúdo da mensagem gerada, contendo identificação da empresa licitante ou da solução tecnológica utilizada;

5.2.7 O ambiente de E-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança:

- a) Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses após a data da sua geração;
- b) Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, listas de destinatários, dados estatísticos, etc.);
- c) Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas;

5.3 Requisitos funcionais e operacionais mínimos para o serviço:

5.3.1 Interface amigável e intuitiva que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários;

5.3.2 Ambiente de acesso individualizado e transparente (isolado) tanto para a conta principal como para as subcontas, permitindo:

- Gerenciamento de usuários, sem limite de quantidade;
- Definição do nível de permissão de usuários por função no sistema (administrador e operador);
- Administração de campanhas;
- Administração de contatos e listas de destinatários;
- Administração de cotas de mensagens atribuídas a cada subconta.

5.3.3 A plataforma de E-mail deve garantir:

- a) Listas de Destinatários, com capacidade de até 800.000 (oitocentos mil) e-mails;
- b) Funcionalidades para criação e atualização das Listas de Destinatários através de importação dos dados (up-load de arquivo *.csv) ou através de integração com aplicativos ou Web Sites do CFM;
- c) Funcionalidade para detecção e correção de e-mails inválidos durante o processo de importação;
- d) Possibilidade de envio de mensagens com 500 Kbytes ou mais;
- e) Possibilidade ilimitada para armazenamento de arquivos de mídia (PDF, PNG, JPG, MP3, MP4, entre outros) utilizados na composição de campanhas;
- f) Editor de texto/HTML para criação direta das mensagens com ferramentas de formatação incluindo:
 - Inserção e edição de documentos e imagens (PDF, PNG, JPG, entre outros);
 - Inserção de links nas imagens (dois ou mais);
 - Inserção de anexos (JPG, PDF, entre outros);

- Inserção de links nos textos;
 - Alteração de cores, tamanho e estilo de fontes.
- g) Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- h) Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL;
- i) Disponibilização e criação de Templates com modelos diversos;
- j) Recursos para personalização das mensagens baseada em dados constantes na Lista de Destinatários, como tratamento (Dr. - Dra. – Sr. – Sra, etc.) e o nome do destinatário;
- k) Agendamento e reagendamento de disparos de campanhas por data e horário (de Brasília-DF);
- l) Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo:
- Agrupamento dos endereços inválidos em temporários (por exemplo: caixa postal cheia) e definitivos (por exemplo: conta inexistente);
 - Inativação automática de endereços inválidos definitivos;
- m) Opção automática (e obrigatória) para que um receptor da mensagem possa excluir-se da Lista de Destinatários. O tratamento de opt-out deverá ser por categoria, ou seja, um e-mail pode ser opt-out num tipo de mensagem e continuar recebendo mensagens de outras categorias;
- n) Reenvio parcial de lotes para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo, Caixa Postal cheia;
- o) Link alternativo para visualização de mensagens nos casos que o destinatário não conseguir visualizá-la nitidamente;
- p) Possuir recurso de integração com sistemas legados ou Web Sites, por meio de APIs/WebServices ou serviço SMTP para disparos de e-mails utilizando o serviço de e-mail marketing;

- q) Segmentação de contatos para envios de mensagens a grupos específicos de destinatários (exemplo: aniversários, especialidades, estado, entre outros).

5.3.4 A plataforma deve garantir o acompanhamento e avaliação das campanhas através do rastreamento das mensagens enviadas, imediatamente após a finalização do disparo das campanhas, para apresentação de relatórios com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Estatísticas Gerais da Campanha: Deverão conter dados das mensagens que foram entregues, que foram abertas pelos destinatários e aquelas que os destinatários clicaram nos links. As estatísticas deverão apresentar os dados na forma de tabelas e gráficos com opções de apresentação analítica e consolidada;
- b) Estatísticas por Link: Deverão indicar quais destinatários acessaram cada link inserido dentro da mensagem;
- c) Relatório de Erros de Envio: Deverão apresentar relação dos endereços que não receberam a mensagem por erro, agrupando-os nos vários tipos, como: erros temporários (exemplo: caixa postal cheia) e erros definitivos (exemplo: conta inexistente);
- d) Solicitações de Remoção (opt-out): Deverão indicar quais destinatários solicitaram remoção de seu endereço da lista e em qual categoria de mensagem (possibilidade de opt-out parcial por categoria de mensagem);
- e) Relatório para controle da quantidade de mensagens utilizadas no período, saldos e créditos (com detalhamento das subcontas);

5.3.5 A empresa licitante deverá ministrar treinamentos específicos para até 10 (dez) usuários. Os treinamentos poderão ser on-line ou presenciais (Rio de Janeiro);

5.4 Requisitos complementares para o Acordo de Nível de Serviços:

5.4.1 O Acordo de Nível de Serviços deverá abranger todos os serviços contratados e atendimento aos seguintes requisitos:

- a) Estar em conformidade com os indicadores de nível de serviço estipulados neste Termo, com disponibilidade mínima de 99,5%:
 - Tempo máximo para recuperação e disponibilização dos serviços em caso de desastre: 24 (vinte e quatro) horas;
- b) Capacidade para disparo de até 100.000 (cem mil) mensagens de uma campanha num prazo máximo de 1 (uma) hora;
- c) Capacidade para importação de 800.000 (oitocentos mil) contatos no prazo máximo de 1 (uma) hora;

5.4.2 O acordo deverá prever penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço, adotando os seguintes critérios básicos:

- a) Serão aplicadas através de descontos concedidos nos valores dos serviços faturados e concedidos no mês seguinte ao da ocorrência da não conformidade. Caso ocorram, no último mês de vigência do contrato, os créditos apurados serão ressarcidos à SMTE na última fatura a ser paga;
- b) Os descontos serão aplicados sempre que o índice de disponibilidade do serviço ficar abaixo do nível contratado. E, por analogia, será aplicado o mesmo critério para os casos de incapacidade (ou lentidão) de disparo de mensagens e de importação de contatos. Os valores serão calculados de forma progressiva, de Acordo com o Nível da não conformidade, adotando-se o seguinte critério;

Disponibilidade (de – até)		Desconto
99,49%	99,00%	5%
98,99%	98,50%	10%
98,49%	97,00%	50%
Abaixo de 97%		70%

5.4.3 No caso de indisponibilidade ou degradação da performance reincidente em um período de 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento dos serviços, considerar-se-á como início da não conformidade a primeira inoperância até a resolução completa do problema, quando os serviços estiverem totalmente restabelecidos;

5.4.4 O não cumprimento da disponibilidade e da performance dos serviços pela empresa licitante em 3 (três) meses seguidos ou habitualmente

(mais de quatro ocorrências dentro de um ano), com indicadores abaixo de 97% (noventa e sete por cento), será considerado inadimplemento contratual, ensejando a rescisão contratual, independentemente de outras sanções.

6 Metodologia de Avaliação da Qualidade e Aceite dos Serviços Executados

Após a assinatura do contrato, a SMTE disporá de um período de até 15 (quinze) dias úteis para testes, quando verificará se os serviços atendem completamente todos os quesitos e condições do edital e Contrato, compreendendo a comprovação do seu perfeito funcionamento;

A empresa licitante contratada deverá entregar, para todos os itens constantes da proposta, as respectivas documentações técnicas, que contemplem as atividades de instalação, a compreensão completa do uso, customização e configuração dos equipamentos e programas, para que se possa verificar o perfeito funcionamento dos mesmos;

Caso o serviço não corresponda ao exigido pelo Termo de Referência, a empresa licitante deverá providenciar, no prazo máximo de até 03 (três) dias, contados da data de notificação expedida pela SMTE, a sua substituição, visando ao atendimento das especificações, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Contrato, no Edital, na Lei 14.133/21 e no Código de Defesa do Consumidor.

Satisfeitas todas as condições de teste, a SMTE, por intermédio de sua comissão, emitirá Termo de Aceite.

7 Orçamento detalhado e modo de licitação

Projeto Orçamentário para o Exercício 2022 – Serviço de Comunicação.

8 Deveres da EMPRESA LICITANTE e do CONTRATANTE

8.1 Constituem deveres da EMPRESA LICITANTE:

- a) Configurar e disponibilizar os serviços adquiridos pela Contratante, dentro do prazo estabelecido neste Termo de Referência;
- b) Assumir toda a responsabilidade pela execução dos

serviços contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato;

- c) Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, observando as especificações técnicas deste Termo de Referência;
- d) Comunicar à SMTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução do contrato;
- e) Submeter à SMTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação do serviço;
- f) Assumir total responsabilidade pelo sigilo da informação que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação dolosa, imperícia ou imprudência, venha a ocasionar ao Conselho Federal de Medicina ou a terceiros;
- g) Todos os serviços e produtos contratados e seus documentos resultantes são de exclusiva propriedade da SMTE e não poderão ser utilizados fora do contrato, comprometendo-se a empresa licitante com o sigilo das informações a que tiver acesso;
- h) Garantir a prestação dos serviços em níveis de qualidade e confiabilidade definidos expressamente neste Termo de Referência;
- i) Praticar seus melhores esforços para que, quaisquer ataques, invasões ou incidentes sofridos pela SMTE em suas redes e/ou sistemas através da ferramenta contratada, durante a vigência deste Contrato, sejam identificados, controlados, interrompidos ou cessados, em caráter provisório ou definitivo, mantendo a contratante sempre a par de tais ocorrências;
- j) A prestadora de serviços disponibilizará relatórios à SMTE, em formato eletrônico, referentes aos serviços. Relatórios esses que deverão ser considerados documentos

confidenciais, não podendo a prestadora de serviços dar ou permitir acesso a terceiros, em qualquer hipótese.

8.2 Constituem deveres do CONTRATANTE:

- k) Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa licitante, de acordo com os termos do contrato assinado;
- l) Receber e atestar os produtos e os serviços, desde que tenham sido realizados satisfatoriamente;
- m) Cumprir os compromissos financeiros nos prazos estabelecidos no contrato entre as partes interessadas;
- n) Notificar a empresa licitante sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços prestados, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

9 Da propriedade intelectual

Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade da SMTE, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas, conforme art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

10 Disposições Gerais e dos Critérios de Habilitação Técnica

- 10.1 Todos os serviços que involuntariamente não explícitos analiticamente neste Termo de Referência, mas necessários à execução e ao perfeito funcionamento do serviço a ser contratado, deverá ser de responsabilidade da contratada.
- 10.2 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto.
- 10.3 Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo correio eletrônico -----
- 10.4 Considerando a complexidade dos serviços a serem executados, a diversidade do ambiente computacional e a qualidade requerida nos serviços prestados, é fundamental que a proponente demonstre que possui a experiência necessária para execução dos serviços a serem contratados.

- 10.5 Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Edital, a empresa deverá, juntamente com as declarações de habilitação necessária, apresentar:
- 10.6 Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome da empresa, emitidos por entidade pública ou empresa privada, que comprove ter a licitante aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos para a realização do objeto da licitação.

11 Teste de verificação

- 11.1 Antes da adjudicação e da homologação do pregão, a licitante classificada em primeiro lugar será convocada para disponibilizar, em até 05 (cinco) dias corridos, a contar da data da convocação, de modo a comprovar a capacidade de prestação do serviço e o atendimento das funcionalidades básicas, conforme planilha de verificação de conformidade abaixo;
- 11.2 Será considerado apto no teste de verificação o licitante que atender a 100% (cem por cento) das exigências listadas na planilha;
- 11.3 A verificação é imprescindível, sendo necessária a comprovação da qualidade dos serviços listados na planilha de verificação;
- 11.4 Após a disponibilização do serviço, a SMTE terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para avaliá-lo;
- 11.5 Caso os itens listados na planilha de verificação não sejam 100% atendidos, a empresa será desclassificada do certame.

PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE			
Empresa:			
Itens de Verificação:			
N.	Descrição	Conformidade	
		Sim	Não
1	Capacidade de envio de mensagem para até 800.000 (oitocentos mil) destinatários em um único disparo;		
2	Capacidade para disparo de até 1 00.000 (cem mil) mensagens de uma campanha num prazo máximo de 1 (uma) hora;		
3	Capacidade para criação de listas com até 800.000 (oitocentos mil) contatos;		

4	Importação de 800.000 (oitocentos mil) contatos no prazo máximo de 1 (uma) hora;		
5	Edição de mensagens segundo critérios do item 5.3.3 do Termo de Referência		

12 Gestor do Contrato

13.1 A SMTE exercerá, através da fiscalização do contrato, o acompanhamento dos serviços, sendo que a ação ou omissão total ou parcial da fiscalização do contrato não exime a empresa licitante de quaisquer de suas responsabilidades perante a SMTE ou terceiros.

13.2 A fiscalização do contrato estará à disposição da empresa licitante para fornecer informações necessárias ao desenvolvimento dos serviços contratados.

13.3 A fiscalização do contrato terá acesso a todos os locais onde os serviços se realizarem em plenos poderes para praticar atos, nos limites do Termo de Referência, que se destinem a acautelar e preservar todo e qualquer direito da SMTE, tais como:

13.3.1 Recusar serviços que tenham sido executados em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência;

13.3.2 Solicitar a substituição de empregado cuja permanência na equipe seja considerada inconveniente;

13.3.3 Proceder à verificação e à aprovação dos documentos de medição dos serviços objeto deste Termo de Referência encaminhado pela empresa licitante;

- O(s) pagamento(s) susado(s) será(ão) efetuado(s) tão logo seja(m) atendida(s) pela empresa licitante as exigências da fiscalização do contrato;

13.3.4 Instruir a empresa licitante quanto à prioridade dos serviços a serem executados;

13.3.5 Emitir o “termo de quitação contratual”.

13.4 A SMTE, através da fiscalização do contrato, reserva-se no direito de exercer durante todo o período contratual uma rígida e constante fiscalização do

contrato sobre os serviços, inclusive quanto ao pessoal da empresa licitante no que se refere a seu comportamento, capacitação e apresentação.

13.5 A empresa licitante declara aceitar os métodos e processos de acompanhamento, verificação e controle adotados pela fiscalização do contrato.

13 Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

14.1 A medição de resultado dar-se-á da seguinte forma:

a) A empresa contratada fica obrigada a comunicar, por escrito, qualquer indisponibilidade do serviço, seja em virtude de incidentes de qualquer natureza, ou de manutenções programadas (corretivas ou evolutivas);

b) Para efeito de aplicação de descontos são atribuídos graus de severidade e o tempo para seu atendimento para cada chamado de serviço a ser realizado, os quais incidirão sobre o valor contratual mensal vigente na data da ocorrência do fato, conforme o quadro a seguir:

Severidade	Descrição do Problema	Tempo de Atendimento	Percentual de desconto (sobre o valor contratual mensal vigente)
1	Não cumprir o prazo de entrega dos relatórios		1% por dia de atraso
2	Não garantir o suporte à equipe do CFM e dos CRMs dentro dos SLAs estipulados		2% por ocorrência
3	Deixar de relatar ao CFM os casos de indisponibilidade do serviço		3% por ocorrência
4	Não garantir a entrega das mensagens no tempo estipulado		5% por ocorrência
5	Não garantir o upload dos arquivos no tempo estipulado		5% por ocorrência

c) Em caso de divergência na mensuração, o contratante avaliará as justificativas apresentadas pela contratada e decidirá sobre a matéria;

d) As aplicações dos descontos são acumulativas e não prejudicam a aplicação de outras penalidades a que a contratada esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei;

e) Os problemas recorrentes por mais de 3 (três) vezes serão considerados para efeitos de glosa.

14 Ordem de execução

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela SMTE, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas à empresa licitante, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

A SMTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços contratados, se em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência.

15 Gestor do Contrato.

Nome:

Função:

Assinatura: _____

16 Gestor Substituto do Contrato.

Nome:

Função:

Assinatura: _____