



## TERMO DE REFERÊNCIA



### 1. Objeto

Contratação de empresa para disparos de Notificação por SMS. O serviço deve ser compatível com os softwares Wakeme.

### 2. Fundamentação da aquisição

Este Termo de Referência detalha e estabelece as condições necessárias para a contratação descrita no ETP MKT 003/26.

A presente contratação justifica-se pela necessidade de ampliar o alcance da universidade, atingindo um número maior de potenciais alunos. O objetivo é otimizar a praticidade e a agilidade nos processos, alcançar um público em massa, reduzir o tempo de execução e obter resultados mais eficazes na captação e divulgação dos processos seletivos. Além disso, os disparos de mensagens contribuem para a disseminação eficiente das informações em todas as etapas do processo, mantendo os candidatos bem informados.

É indiscutível a urgência de aprimorar nosso alcance de alunos, o que exige investimentos em soluções como esta, capazes de otimizar o volume de atendimentos e possibilitar a disseminação de alertas e comunicados em massa sobre temas diversos relacionados à vida acadêmica e aos cursos da UNITAU. Tais iniciativas têm o potencial de contribuir de forma significativa para a melhoria da permanência dos alunos na instituição.

### 3. Especificações técnicas

| ITEM | Descrição do Serviço  | UNID.   | QUANT. |
|------|---|---------|--------|
| 01   | CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA NOTIFICAÇÃO POR SMS. DEVE SER COMPATÍVEL COM OS SOFTWARES WAKEME E GUIDEME. CONFORME TERMO DE REFERENCIA. | SERVIÇO | 1      |

3.1 O serviço de comunicação e notificação por meio do envio de Mensagens SMS deverá permitir:



3.1.1 Envio para todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil licenciadas pela ANATEL;

3.1.2 O Registro de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destinatário, data e hora;

3.1.3 Envio de mensagens de forma instantânea;

3.1.4 Agendamento de envio de mensagens;

3.1.5 Geração de relatórios e gráficos consolidados do tráfego de mensagens;

3.1.6 Retorno de confirmação do envio de mensagem;

3.1.7 O serviço deverá ser disponibilizado pela internet, por meio de interface API REST (Representational State Transfer);

3.1.8 O serviço deverá permitir o envio de 504.000 (quinhentos e quatro mil) envios por no mínimo 12 (doze) meses, sendo 42.000 (quarenta e dois mil) mensais, e/ou enquanto durar o saldo de créditos de mensagens SMS.

3.1.9 A portal web deve permitir que os administradores do serviço, por parte da contratante, possam:

3.1.9.1. Visualizar e exportar relatórios e registros de tráfegos de mensagens enviadas;

3.1.9.2. Visualizar os créditos, débitos e saldos da conta;

3.1.9.3. Acessar meios que permitam identificar, em tempo real, problemas no funcionamento da plataforma e nas conexões com as operadoras de telefonia móvel;

3.2. A solução de serviço SMS deverá permitir o envio de mensagens entre 6 (seis) e 160 (cento e sessenta) caracteres;

3.3. O serviço de SMS deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

3.4. O tempo de entrega do SMS para o número destinatário deverá ser inferior a 6 minutos.

3.5. Além dos requisitos de negócio e tecnológicos, o serviço deverá assegurar:

3.6. A conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e suas atualizações;

3.7. A implementação de medidas técnicas, caso necessário, para fins de assegurar a disponibilidade do serviço e a continuidade do negócio implementado pela solução de TIC contratada.



3.8. Deverá ser apresentada documentação ou indicação do endereço eletrônico (link) do item respectivo para conferência das especificações técnicas, das marcas e modelos ofertados para verificação pelo responsável pela análise técnica. Considera-se documentação válida: catálogo, folder, certificado ou manual elaborado pelo fabricante; e documento extraído da internet - deverá ser indicado o endereço eletrônico da página onde consta a informação apresentada.

3.9. O Licitante detentor da melhor proposta deverá disponibilizar link ou outro meio viável, para que testes sejam realizados, no prazo de até 10 dias úteis. Os testes serão realizados pelo Responsável em até 10 dias úteis, que manifestará sua aprovação ou recusa, informando os motivos técnicos para tal escolha.

#### **4. Prazo, local e condições de execução**

4.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério exclusivo da contratante.

4.2. A execução do serviço deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do 1º dia útil subsequente à assinatura de contrato na Coordenadoria de Marketing, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 11h30 e das 14h30 às 16h30, devendo a empresa agendar o dia e hora pelo e-mail [mkt@unitau.br](mailto:mkt@unitau.br) ou pelo telefone: (12) 3625-4162.

4.3. A empresa deverá disponibilizar o serviço a partir da assinatura do contrato.

4.4. O recebimento e aceite dos serviços ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de comprovação, pelo setor responsável, do cumprimento das especificações mínimas exigidas.

4.5. O prazo de execução da concessão ao acesso ao Software poderá ser prorrogado, desde que solicitado dentro do prazo de inicial estabelecido, devidamente justificado e fundamentado com o envio de documentação comprobatória dos fatos apresentados, os quais serão analisados pelo Setor Responsável, que autorizará ou não a prorrogação solicitada.

4.6. O ateste da nota fiscal/fatura pelo responsável será realizada após o recebimento e aceite dos serviços, desde que não sejam identificados defeitos ou imperfeições.

4.7. Se algum serviço for rejeitado, o resultado da avaliação será comunicado à empresa, com o registro dos defeitos encontrados.

4.8. A empresa deverá realizar as correções necessárias e reapresentar o serviço.



4.9. **O tempo gasto com a correção dos serviços rejeitados será contabilizado no prazo total de execução**, para efeito de aferição do prazo estabelecido inicial.

4.10. O tempo utilizado pela UNITAU para a avaliação dos serviços e aprovação não será considerado para este fim.

4.11. Ressalta-se que a **execução de serviços em desacordo** com as **especificações constante neste TR, não será** considerada como **cumprimento do prazo de execução pela empresa**, podendo resultar em sanções, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

## **5. Prazo e condições de garantia**

5.1. Durante o prazo de garantia dos serviços prestados, como disposto em legislação vigente, sendo constatados vícios de qualidade, que tornem inadequada sua utilização, poderá a UNITAU, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas, exigir alternativamente e à sua escolha, o seguinte:

- a) Prazo de 05 (cinco) dias uteis, contados da solicitação do setor requisitante, para solução do problema detectado, devendo ocorrer o refazimento do serviço, sem ônus;
- b) Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, se for o caso, relativa ao (s) serviço (s), que apresentar (em) vício (s) de qualidade, conforme inspeção realizada pelo responsável da unidade requisitante da UNITAU, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação encaminhada.

## **6. Responsável pelo recebimento, acompanhamento e fiscalização da execução:**

6.1. A execução do serviço será acompanhada e fiscalizada pela Comissão Especial de Marketing, localizado na Reitoria UNITAU, telefone (12) 3625-4162, e-mail [mkt@unitau.br](mailto:mkt@unitau.br), sob a responsabilidade de Luiz Guilherme de Brito Arduino.

6.2. A fiscalização da execução do serviço pela UNITAU não exclui nem reduz a responsabilidade da EMPRESA pela inobservância de qualquer obrigação assumida.

## **7. Condições e prazos de pagamento**

7.1. Pagamento será em até 05 (cinco) dias úteis do mês subsequente a prestação do serviço, contados a partir do ateste definitivo da nota fiscal pelo responsável.



7.1.1. Nenhum pagamento será realizado a empresa caso exista alguma pendência na execução dos serviços, portanto nenhuma obrigação será gerada e poderá ser exigida da UNITAU com relação a mora ou juros no débito existente.

7.2. As notas fiscais juntamente com o arquivo "XML" deverão ser encaminhados ao e-mail [mkt@unitau.br](mailto:mkt@unitau.br), para que sejam atestadas e enviadas para pagamento. Deverão constar os dados bancários da empresa.

7.3. Nos preços propostos deverão estar inclusos além do lucro, todas as despesas e custos operacionais, tais como: transporte (inclusive frete), encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, seguro contra todos os riscos existentes, garantia e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto.

7.4. Após 12 (doze) meses, contados a partir da data-base vinculada à data do orçamento estimado, o valor pactuado poderá ser reajustado mediante aplicação do índice IPCA/IBGE, com fundamento no Art. 25, § 7º, e Art. 92, V, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.5. Notas Fiscais em desconformidade (dados de faturamento, serviços diversos ao executado ou ao contratado, entre outros) não serão aceitas e DEVERÃO SER CANCELADAS, independente da data de emissão.

7.5.1. É de responsabilidade da empresa a conferência em sua totalidade dos itens da Ordem de Compras/Contrato recebido para a execução e emissão da Nota Fiscal.

7.6. Em atenção à Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26/06/2023, informamos que é obrigatório destacar o valor e a alíquota do IR a ser retido no corpo da Nota Fiscal. Caso o fornecedor seja isento ou imune, uma declaração deverá ser apresentada.

## **8. Obrigações da Contratada**

8.1. Manter, durante todo o prazo de vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação e habilitação exigidas;

8.2. Não utilizar quaisquer informações às quais tenha acesso, em virtude desta aquisição, em benefício próprio ou em trabalhos de qualquer natureza, nem as divulgar sem autorização por escrito da CONTRATANTE;

8.3. Conduzir a execução do presente avença de acordo com o Termo de Referência e Proposta Comercial e de conformidade com as normas técnicas aplicáveis, observando estritamente a legislação vigente aplicável;



8.4. Arcar com todos os ônus ou obrigações decorrentes da legislação da seguridade social, trabalhista, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, no que se relacionem com a execução do objeto desta avença, inclusive no tocante a seus empregados, dirigentes e prepostos;

8.5. Responder, por si e por seus sucessores, integralmente e em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por seus empregados ou serviços, indenizando quando for necessário;

8.6. Substituir, a suas expensas e responsabilidade, na forma da lei, os produtos que não estiverem de acordo com as especificações.

## **9. Obrigações da Contratante**

9.1 Assegurar à CONTRATADA o recebimento dos créditos decorrentes do adimplemento de suas obrigações, acompanhada da atualização monetária entre a data do adimplemento e a do efetivo pagamento, com a aplicação do índice INPC/IBGE, se for o caso;

9.2 Permitir à CONTRATADA o livre acesso às dependências relacionadas a execução do objeto desta avença, em horários previamente estabelecidos;

9.3 Fiscalizar a execução do ajuste e documentar as ocorrências havidas em registro próprio.

## **10. Qualificação técnica**

10.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.2. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa interessada.

10.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

10.4. A empresa a ser contratada, deverá disponibilizar a documentação de API e seus endpoints para a execução dos testes de integração com o CRM contratado pela UNITAU, conforme especificado neste termo de referência. Abaixo estão os detalhes necessários:

10.4.1. A documentação completa da API deverá ser fornecida, incluindo detalhes sobre autenticação, métodos suportados, parâmetros de requisição, e exemplos de respostas.



10.4.2. A documentação completa da API deverá incluir informações sobre como acessar e utilizar os endpoints, além de orientações sobre as melhores práticas para a integração.

10.4.3. Um ambiente de teste deverá ser disponibilizado para verificação, validação e homologação do serviço, permitindo a execução dos testes.

10.4.4. Credenciais de acesso ao ambiente de teste deverão ser fornecidas junto com a documentação da API.

10.4.5. Equipe de suporte, da empresa a ser contratada, deverá estar disponível para auxiliar durante o teste de qualificação técnico-operacional.

## 11. Critério de julgamento das propostas

11.1. O critério de julgamento será o menor preço **unitário por item**, visando ampliar a competitividade e melhor aproveitamento dos produtos disponíveis no mercado”.

## 12. Resultados esperados

A contratação de empresa especializada para envio de notificações por SMS visa promover comunicação institucional mais ágil e eficaz, garantindo ampla taxa de entrega das mensagens e maior eficiência nos processos. Com a automação do envio, espera-se a otimização dos recursos humanos, liberando as equipes para atividades estratégicas, além da redução do uso de materiais como papel e impressões, contribuindo para práticas mais sustentáveis. A solução proporciona ainda significativa economicidade, ao substituir meios de comunicação mais onerosos e permitir melhor planejamento e controle dos gastos, resultando em uso mais racional dos recursos financeiros disponíveis. Essas melhorias, somadas à padronização e à rastreabilidade das notificações, fortalecem a transparência, a confiabilidade das informações e a qualidade do atendimento ao candidato.

## 13. Sanções

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto contratado, deixar de entregar documentação exigida, não manter a proposta, erro de execução, execução imperfeita, retardamento da execução ou da entrega do objeto, inadimplemento contratual ou ainda comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude de qualquer natureza ou constatar-se a não veracidade de informações prestadas à Administração, praticar atos ilícitos e lesivos, poderá a Administração aplicar a Licitante ou a Contratada, garantida a prévia e ampla defesa, nos termos do Art. 155, da Lei Federal nº 14.133/21, as sanções administrativas que seguem:



- a) Advertência por escrito por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao objeto contratado, sendo exigida pronta reparação da falta cometida e comunicação formal das providências tomadas;
- b) Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor total do contrato, por reincidência de 02 (duas) advertências;
- c) Multa equivalente a 4% (quatro por cento), sobre o valor total do contrato, por dia, pelo não cumprimento dos prazos de entrega, admitindo-se o máximo de 05 (cinco) dias, após o que poderá ser reconhecida a inexecução do ajuste;
- d) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato, por infração a qualquer condição do contrato e, aplicada em dobro, em caso de reincidência;
- e) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução parcial deste ajuste, observando-se a proporcionalidade de parte do contrato cumprido, independentemente das demais sanções cabíveis;
- f) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, por inexecução total deste ajuste, independentemente das demais sanções cabíveis;
- g) Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total homologado, pela recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato;
- h) No caso de reincidência em irregularidades na execução do objeto por 03 (três) vezes, poderá considerar caracterizada a inexecução do objeto e rescindir o ajuste, sem prejuízo das multas estipuladas nas alíneas anteriores;
- i) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo, por prazo de 03 (três) anos, nos casos descritos nos incisos III, IV, V e VI do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, e por prazo de 02 (dois) anos, nos casos descritos nos incisos II, VII do **caput** do art. 155, da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.
- j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, por prazo de 06 (seis) anos, nos casos descritos nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do **caput** do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, admitindo-se a sua reabilitação nos termos do Art. 163, da mesma lei.
- 13.2 - As multas deverão ser recolhidas, por depósito bancário identificado, na conta corrente nº 45.000045-5, agência 0056, Banco Santander, em nome da Universidade de Taubaté, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.



13.2.1. O comprovante de depósito deverá ser encaminhado, no prazo acima, ao e-mail do setor responsável pela intimação.

13.3 - Se o valor da multa aplicada e as indenizações cabíveis não forem pagos, os mesmos deverão ser descontados dos pagamentos eventualmente devidos à Administração, ou descontados da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.4 - A aplicação das penalidades não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.5 - Para as penalidades previstas, será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, a qual deverá ser apresentada pelo interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua notificação, que será dirigida para análise da Douta Procuradoria Jurídica;

13.6 - As sanções serão obrigatoriamente registradas em autos próprios, e no caso da aplicação do impedimento de licitar e contratar e da declaração de inidoneidade, requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, nos termos do Art. 158, da Lei Federal 14.133/21.

13.7 - As penalidades só poderão ser relevadas nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente justificada e comprovada, a juízo da Administração.

#### **14. Estimativas do valor da Aquisição**

14.1. As estimativas estão discriminadas no item 6 do Estudo Técnico Preliminar – ETP MKT nº 003/2026.

14.2. **A estimativa atualizada, constará em anexo neste Termo de Referência,** após pesquisa de preços a ser realizada pelo Serviço de Licitações e Compras, conforme parâmetros estabelecidos nos incisos I, II, III, IV e V, do §1º, artigo 23, da Lei Federal nº 14.133/2021.”

#### **15. Adequação Orçamentária**

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta dos recursos específicos consignados no Orçamento da Universidade de Taubaté do atual exercício financeiro.



15.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação 12.122.0104.4003.339040.

**16. Condições gerais**

Alguma informação que não se encaixe nos itens acima.

**Prof. Dr. Luiz Guilherme de Brito Arduino**

**Presidente da Comissão Especial de Marketing**

Licitações e Compras

Recebemos em: 13.03.2016

AS 15:40

Abílio Leite Rodolfo

**Abílio Leite Rodolfo**  
Secretário II