



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Definição do Objeto

1.1 Contratação de serviço de comunicação e notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS (*Short Message Service*).

Item	Especificação	Unidade	Qtd. Estimada para 12 meses
01	Serviço de comunicação e notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS (<i>Short Message Service</i>)	Mensagem	140.672
Classificação do objeto: 3.3.3.9.0.39.00			
Código do SIGEO: Será definido na 4ª Reunião de Revisão do Plano			
Código CATSER: 26352			
Placon: Será incluído na próxima revisão do PLACON			

1.2 O Anexo I é parte integrante complementar desta especificação.

1.3 O preço final deverá incluir todas as despesas referentes aos tributos, frete e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.

2. Fundamentação da Contratação

2.1 Motivação da Contratação

2.1.1 O TST possui duas soluções de software (gestão de pessoas e autogestão de plano de saúde) que fornecem acesso a um conjunto de dados pessoais aos Ministros e servidores, como dados de pagamento (contracheque), verificação de pendências junto à área de pessoal, histórico de FC/CJ, assentamento funcionais, ponto eletrônico, dentre outros.

2.1.2 Hoje, nessa aplicação, além da senha do usuário, ocorre uma segunda verificação da identidade do usuário através do envio de um código de autenticação para o e-mail pessoal. A validação através do e-mail pessoal como única alternativa para a dupla verificação tem se mostrado parcialmente inapropriada, em função da dificuldade de acesso à caixa pessoal de e-mail, principalmente para servidores e magistrados aposentados.

2.1.3 Portanto, a presente contratação visa facilitar e ampliar as formas de autenticação a essa aplicação, proporcionando ao TST um meio ágil, com abrangente capilaridade, e que facilite o alcance em massa dos usuários internos do Tribunal, para os quais se destinarão as mensagens informativas.

2.2 Objetivos a serem alcançados

2.2.1 Prover solução de comunicação institucional que permita a implementação do duplo fator de autenticação, de modo a facilitar, ampliar e garantir o acesso seguro às informações pelos servidores ativos e aposentados.

2.3 Benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

2.3.1 Ampliar o acesso dos servidores ativos e aposentados, de forma segura e privativa, aos serviços de informações do TST.

2.4 Alinhamento entre a contratação e os planos estratégicos do TST e planos estratégicos de Tecnologia da Informação

2.4.1 A proposta de contratação está alinhada ao Plano Estratégico do TST – PE 2021-2026, no âmbito da perspectiva “Aprendizado e Crescimento”, no objetivo estratégico “Garantir Infraestrutura”.

2.4.2 Da mesma forma, a proposta de contratação está alinhada com a Estratégia de TIC, no âmbito do objetivo “Buscar uma excelente experiência do usuário”.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares de STIC realizados

2.5.1 Este documento foi elaborado em consonância com o Estudo Técnico Preliminar confeccionado pela

2.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada item

- 2.6.1** A contratação do serviço SMS em massa visa suprir a necessidade demandada pelo TST, com base nas informações fornecidas pela CDS.
- 2.6.2** A CDS, área responsável pela integração do serviço SMS aos sistemas relacionados à gestão de pessoal (cadastro e folha de pagamento) e do sistema de autogestão do plano de saúde (TST-Saúde), sugeriu a contratação de quantitativo com previsão de expansão do uso do serviço.
- 2.6.3** Vale mencionar que a estimativa de consumo de mensagens SMS foi baseada no quantitativo de consumo do serviço de e-mail em vigor, conforme descrição a seguir.
- 2.6.4** Atualmente o serviço de e-mail como plataforma de envio do código de verificação é utilizado, principalmente, por duas áreas do TST: TST-Saúde e Gestão de Pessoal.
- 2.6.5** No TST-Saúde, consta que a quantidade de usuários titulares é de 3.057, a de usuários dependentes é de 3.951, e a quantidade de requisições mensais realizadas por eles, por meio do e-mail, é de 1.500.
- 2.6.6** Na área de gestão de pessoal, a quantidade mensal de requisições, por meio do e-mail, é de 7.600.
- 2.6.7** Ocorre que o recebimento de mensagens SMS em dispositivos móveis é um recurso acessório incluso naturalmente em todas as linhas telefônicas do Serviço Móvel Pessoal – SMP e não requer uso de smartphone para acessá-lo. Por outro lado, o acesso ao e-mail depende do uso de smartphone ou tablet com acesso à internet. Isto posto, presume-se que a demanda por recebimento do código de verificação por SMS irá aumentar significativamente devido sua simplicidade de acesso e recebimento quase que instantâneo.
- 2.6.8** A fim de que possamos atender potencial aumento das requisições, sugere-se considerar, no mínimo, uma requisição por usuário ativo, de modo a ser considerado, para o TST-Saúde, a quantidade de 3.057 requisições e para o Gestão de Pessoal 7.600, visto que esta contratação prevê o pagamento mensal apenas das mensagens SMS enviadas pelo TST.
- 2.6.9** O quadro de demanda abaixo demonstra o incremento de 10% para cada período de 12 meses e respectiva quantidade para o período de 12 (doze) meses de vigência contratual, tudo isto devido ao provável aumento da demanda do serviço em função da facilidade do uso por meio dos dispositivos móveis.

Área demandante	Total de SMS (mensal)	Estimativa de uso por período
		De 1 a 12 meses [Qtd. + 10%]
TST Saúde	3.057	40.352
Gestão de Pessoas	7.600	100.320
Total		140.672

- 2.6.10** Assim, a quantidade estimada de SMS para contratação será de 140.672.

2.7 Soluções similares disponíveis em outros órgãos e no Portal do Software Público Brasileiro

- 2.7.1** Atualmente, no mercado, as aplicações costumam utilizar mais de uma solução para autenticação em duas etapas. Dentre elas, o envio de e-mail e de mensagem de texto SMS são os mais utilizados. Há, também, a possibilidade do envio de mensagens de voz, porém essa alternativa não é muito utilizada nas aplicações do setor público.
- 2.7.2** Atualmente, o TST utiliza somente o e-mail para envio do código de verificação para os usuários. A presente contratação objetiva fornecer alternativa para as autenticações em aplicações com duplo fato.
- 2.7.3** Em relação ao Portal do Software Público Brasileiro, não foram encontradas soluções compatíveis com a demanda.

2.8 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 2.8.1** Objetivando aprimorar o mecanismo de autenticação, com duplo fator, o TST optou pelo uso de SMS como segunda alternativa que possibilite o envio do código de verificação diretamente ao celular do usuário, pelo seu amplo acesso e praticidade.
- 2.8.2** O Serviço Móvel Pessoal – SMP – é um serviço de telecomunicações móvel, de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e entre Estações Móveis e outras estações.
- 2.8.3** Importante salientar que o serviço de SMS – *Short Message Service* – é uma tecnologia que habilita telefones celulares a receber mensagens alfanuméricas. O usuário visualiza a mensagem no visor, mas não pode enviar uma mensagem de volta, diferentemente do SMS disponível no Serviço Móvel Pessoal – SMP –, que permite a interação com outros aparelhos para envio e recebimento de mensagens.
- 2.8.4** No entanto, cabe mencionar que os serviços de mensageria que serão utilizados para essa contratação diferem do serviço de mensageria utilizado no SMP no que se refere à finalidade. No SMP, a finalidade principal é o serviço de voz, de modo que o serviço de mensageria torna-se agregador e acessório. Isso quer dizer que não há contratação de SMP sem o serviço de SMS.
- 2.8.5** Outro ponto relevante a se destacar é a diferente forma de execução entre esses serviços: no SMP, a prestação do serviço é realizada diretamente pela operadora de telefonia móvel, que redireciona as

mensagens, uma a uma, para os destinatários. Além disso, no SMP não existe a possibilidade do envio simultâneo de uma mesma mensagem a diversos destinatários. O serviço disponibilizado é individual e objetiva a comunicação entre dois usuários, o remetente e o destinatário. Já no caso do serviço de envio de mensagens SMS em massa, uma empresa integradora é a responsável por tornar viável o envio simultâneo de uma mesma mensagem a diversos assinantes de diversas operadoras do SMP.

2.8.6 Há, no mercado, muitas empresas que oferecem o serviço de envio de mensagens do tipo SMS em massa, o que favorece a ampla concorrência do processo de aquisição.

2.8.7 Algumas empresas oferecem apenas um *software* aplicativo, que serve como gerenciador das mensagens a enviar. Nesse caso, não há nenhum tipo de verificação quanto à vinculação da linha do assinante a alguma operadora. Essas empresas também não oferecem o serviço de envio das mensagens em massa.

2.8.8 O Contrato PE-044/2021 do TST, cujo objeto é a prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP, prevê o envio de mensagens SMS de um usuário para outro, mas não de um para muitos e nem mesmo de muitas mensagens para muitos usuários, como ocorre no serviço SMS - Broker. Portanto, há necessidade de contratação desse outro tipo de serviço.

2.8.9 No site de compras governamentais <http://painelcompras.economia.gov.br/contratos>, foi realizada pesquisa por contratos vigentes de órgãos dos três poderes na esfera federal, abrangendo os anos de 2018, 2019 e 2020, cujo critério utilizado foi a palavra “SMS” no objeto do contrato. Foram filtrados 7 contratos de um total de 64.770.

2.8.10 No site Painel de Preços <https://paineldeprescos.planejamento.gov.br/analise-servicos>, foi realizada pesquisa de serviços na esfera federal abrangendo os anos 2021 e 2022, cujo critério utilizado foi a palavra “MENSAGEM DE TEXTO (SMS)” na guia “Descrição”. O resultado da pesquisa consta do documento n.º 0150086. Desse total, 2 (dois) processos foram eliminados por falta de compatibilidade com os demais processos.

2.9 Natureza do objeto a ser contratado

2.9.1 Serviços de natureza comum, de envio de mensagens curtas de texto, tipo SMS (*Short Message Services*).

2.10 Justificativas para o parcelamento ou não da solução

2.10.1 A contratação ora proposta não se enquadra tecnicamente na condição de parcelamento por se tratar de item único.

2.11 Forma de adjudicação do objeto

2.11.1 O objeto deste Estudo Técnico Preliminar deverá ser adjudicado a uma única empresa e pelo menor preço.

2.12 Modalidade e tipo de licitação

2.12.1 O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei n.º 10.520/2002 e o Decreto n.º 10.024/2019, por possuir padrões e características gerais, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado na modalidade de pregão eletrônico.

2.13 Impacto ambiental decorrente da contratação

2.13.1 Não haverá impacto ambiental decorrente da contratação.

2.14 Qualificação Técnica

2.14.1 A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica compatível com o objeto desta licitação, ou seja que comprove a prestação de serviços de comunicação e notificação por meio de Sistema de Envio de Mensagens SMS (*Short Message Service*).

2.14.1.1 A empresa cujos dados cadastrais no SICAF incluam a prestação de serviços compatível com o objeto licitado terá sua capacidade técnica presumida e ficará, a critério do pregoeiro, dispensada da apresentação do atestado de capacidade técnica.

3. Modelo de execução e gestão do contrato

3.1 Deveres e responsabilidades do Contratante

3.1.1 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da Contratada às dependências do Contratante relacionadas à execução do contrato.

3.1.2 Promover os pagamentos em moeda corrente nacional, mediante depósito na conta bancária indicada pela Contratada, após o ateste da Nota Fiscal.

3.1.3 Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados por requerimento protocolizado na Coordenadoria de Cadastramento Processual – CCP, localizada no térreo do bloco A do edifício sede do TST, desde que atendidas às obrigações contratuais.

3.1.4 Após a assinatura do contrato, o Contratante designará, formalmente, servidor ou comissão de servidores para exercerem o acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

3.2 Deveres e responsabilidades da Contratada

- 3.2.1 Entregar o objeto e executar os serviços descritos no contrato nos prazos máximos nele determinados.
- 3.2.2 Atender prontamente às solicitações da fiscalização do contrato, inerentes ao objeto, sem ônus adicional para o órgão Contratante.
- 3.2.3 A contratada deve efetuar o cadastro no Portal do SIGEO - JT para apresentação dos Documentos Fiscais (Notas Fiscais) com vistas à liquidação e pagamento das faturas:
 - 3.2.3.1 Por meio do link <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda>, a contratada terá acesso ao link do SIGEO - JT e a um guia detalhado das funcionalidades do sistema.
- 3.2.4 Cumprir todos os requisitos descritos no contrato, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante.
- 3.2.5 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços.
- 3.2.6 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez inexistir, no caso, vínculo empregatício com o Contratante.
- 3.2.7 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 3.2.8 Respeitar o sistema de segurança do Contratante e fornecer todas as informações solicitadas por ele, relativas ao cumprimento do objeto.
- 3.2.9 Acatar as exigências dos poderes públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades.
- 3.2.10 Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do Contratante, sendo vedada, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 3.2.11 Utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias, etc.).

3.3 Proteção de dados (LGPD):

- 3.3.1 A contratada deverá observar as disposições da Lei 13.709, de 14.08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhe forem confiados, em especial quanto à finalidade e boa-fé na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe o presente contrato.
- 3.3.2 O Tribunal Superior do Trabalho figura na qualidade de Controlador dos dados quando fornecidos à contratada para tratamento, sendo esta enquadrada como Operador dos dados. O contratado será Controlador dos dados com relação a seus próprios dados e suas atividades de tratamento.
- 3.3.3 A contratada está obrigada a guardar o mais completo sigilo por si, por seus empregados ou prepostos, nos termos da Lei Complementar no 105, de 10 de janeiro de 2001 e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujos teores declaram ser de seu inteiro conhecimento, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento ou ter acesso, em razão deste contrato, ficando, na forma da lei, responsáveis pelas consequências da sua divulgação indevida e/ou descuidada ou de sua incorreta utilização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis nos termos da lei.
- 3.3.4 Os dados pessoais tratados e operados serão eliminados após o término do contrato, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:
 - 3.3.4.1 Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
 - 3.3.4.2 Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
 - 3.3.4.3 Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.
- 3.3.5 Os casos omissos em relação ao tratamento dos dados pessoais que forem confiados à contratada, e não puderem ser resolvidos com amparo na LGPD, deverão ser submetidos à Administração do contrato para que decida previamente sobre a questão.

3.4 Prazos de execução

- 3.4.1 Está prevista a opção de utilização do mesmo serviço através do uso de webservices, que demandará adaptação do ambiente de TI, por parte da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas - CDS, para sua implementação.
- 3.4.2 A implantação desse serviço será iniciado na mesma data de assinatura do Contrato e terá de passar pelas seguintes etapas sequenciais:

Etapa	Descrição	Responsável	Prazo em dias
1	Assinatura do Contrato	CLCON	Marco zero
2	Realização de integração com serviço em ambiente de teste da CONTRATADA	CDS + Contratada	7
	Disponibilização, pela CONTRATADA, de sua plataforma web, devidamente	CDS +	

3	configurada e pronta para uso pelo TST, após assinatura do contrato.	Contratada	12
4	Realização de testes em homologação	CDS + Contratada	14
5	Criação de mecanismo em aplicativos do TST	CDS + Contratada	30
6	Realização de testes de aplicativos e integração	CDS + Contratada	14
7	Efetivação de mudanças em ambiente de produção	CDS + Contratada	14
Tempo total para implantação definitiva:			91

3.4.3 Havendo pedido de prorrogação do prazo de entrega, este somente será concedido nas hipóteses previstas no Art. 57, §1º, da Lei nº 8.666/93, em caráter excepcional e sem efeito suspensivo, e deverá ser encaminhado por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

3.4.4 Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o seguinte endereço: Seção de Gestão de Contratos, Tribunal Superior do Trabalho, SAFS, Quadra 8, Conjunto A, Bloco A, Sala 18, Brasília-DF, CEP 70.070-943, fones: (061) 3043-4165, (061) 3043-4096, e-mail: sgcon@tst.jus.br.

3.5 Vigência

3.5.1 O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666 de 1993.

3.6 Fiscalização

3.6.1 Os produtos e serviços objetos desta contratação serão fiscalizados por servidor ou comissão de servidores do Contratante, doravante denominados Fiscalização, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização da execução contratual.

3.6.2 À Fiscalização compete, entre outras atribuições:

3.6.2.1 Solicitar à Contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências.

3.6.2.2 Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica.

3.6.2.3 Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato.

3.6.2.4 Encaminhar à Secretaria de Administração os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.

3.6.2.5 Acompanhar a apresentação dos documentos fiscais, bem como efetuar o recebimento da fatura e o registro do atesto no Portal do SIGEO - JT para fins de liquidação e pagamento.

3.6.3 A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

3.7 Recebimento do objeto

3.7.1 Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93, o objeto deste contrato será aceito:

3.7.1.1 Provisoriamente, mediante o registro de recebimento no Portal do SIGEO - JT, após o recebimento da nota fiscal pela Fiscalização, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;

3.7.1.2 Definitivamente, mediante termo circunstanciado, em até 5 (cinco) dias úteis, após a verificação da perfeita execução dos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

3.7.2 Por ocasião da entrega do objeto será requerido o fornecimento da documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone e por correio eletrônico (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente, etc.).

3.7.3 Após o recebimento provisório, a fiscalização avaliará as características do objeto, identificando eventuais problemas. Estando em conformidade, será efetuado o Recebimento Definitivo.

3.7.4 Se, após o aceite provisório, constatar-se que o objeto foi entregue em desacordo com o contrato ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, serão interrompidos os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, após a notificação por escrito à Contratada e até que seja sanada a situação.

3.7.5 O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem a ética profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

3.8 Pagamento

3.8.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo de cada mês, mediante atesto da nota fiscal pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

- 3.8.1.1** O pagamento será realizado por cada mensagem de SMS enviada e entregue para o usuário do número do telefone.
- 3.8.1.2** As faturas serão entregues exclusivamente à Fiscalização do Contrato e deverão estar acompanhadas da documentação exigida no Edital e no Contrato, por meio de endereço eletrônico, para fins de liquidação e pagamento das despesas.
- 3.8.1.3** O documento fiscal deverá ser obrigatoriamente registrado no **Portal do SIGEO - JT** para efeito de recebimento provisório, atesto, liquidação e pagamento.
- 3.8.1.4** A nota fiscal deverá corresponder ao objeto fornecido e aos respectivos valores consignados na nota de empenho e o Contratante, no caso de divergência, especialmente quando houver entrega parcial, notificará a Contratada a substituí-la em até três dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento;
- 3.8.1.5** Os demais documentos exigidos no edital para fins de liquidação e pagamento das despesas, como relatórios, certidões e/ou declarações, deverão ser entregues na Coordenadoria de Material e Logística do Tribunal Superior do Trabalho, situada no Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 8, Conjunto A, Bloco A, Térreo, Sala AT.152, CEP 70070-943, Brasília-DF, telefone (61) 3043-4095, ou encaminhado ao e-mail sgcon@tst.jus.br;
- 3.8.2** No decorrer da execução contratual, poderá ser alterado o local da entrega da nota fiscal, mediante prévia notificação à contratada;

3.9 Sanções

- 3.9.1** Fundamentado no artigo 49 do Decreto n.º 10.024/2019, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas em edital e das demais cominações legais, aquele que:
- 3.9.1.1** Não assinar o contrato;
- 3.9.1.2** Não entregar a documentação exigida neste TR;
- 3.9.1.3** Apresentar documentação falsa;
- 3.9.1.4** Causar o atraso na execução do objeto;
- 3.9.1.5** Não mantiver a proposta;
- 3.9.1.6** Falhar ou fraudar na execução contratual;
- 3.9.1.7** Comportar-se de modo inidôneo;
- 3.9.1.8** Declarar informações falsas; e
- 3.9.1.9** Cometer fraude fiscal.
- 3.9.2** O atraso injustificado na execução contratual implicará multa correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor do objeto em atraso, até o limite de 15% (quinze por cento) do respectivo valor total.
- 3.9.2.1** Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 trinta dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com a sanção prevista no item 3.9.1 deste Termo de Referência, assim como a inexecução total do contrato.
- 3.9.3** Os casos de descumprimento das demais obrigações previstas neste Termo de Referência implicará em multa de 0,5% (cinco décimos por cento), calculada por ocorrência e sobre o valor total adjudicado, até o limite de 10% (dez por cento). Caso o limite seja excedido, será caracterizado o descumprimento total da obrigação, assim como a inexecução total do contrato.
- 3.9.4** A Contratada deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir os deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.
- 3.9.5** As multas porventura aplicadas serão descontadas da garantia ofertada ou cobradas diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.
- 3.9.6** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.
- 3.9.7** Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.
- 3.9.8** Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o seguinte endereço: Seção de Gestão de Contratos, Tribunal Superior do Trabalho, SAFS, Quadra 08, Conjunto A, Bloco A, térreo, sala T-18, Brasília-DF, CEP 70.070-943, fones: (061) 3043-4165, (061) 3043-7570 e-mail: sgcon@tst.jus.br.
- 3.9.9** Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

3.10 Demais disposições

- 3.10.1** É de responsabilidade da Contratada o conhecimento das características do material relacionado no objeto desta licitação.
- 3.10.2** O TST não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

Integrante Demandante
Paulo Jorge Bacchini de Araujo Lima
Cód.: 18.963

Integrante Técnico
Jonailton Barbosa Dantas
Cód.: 61.418

Integrante Administrativo:
Daniela Santos Teixeira
Cód.: 31.268

ANEXO I

1. Especificação técnica do objeto

- 1.1. Envio de mensagens (Short Message Service - SMS) para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do Estado territorial de origem do aparelho.
- 1.2. A solução de TIC ora proposta prevê a contratação do serviço SMS em massa, incluindo-se a plataforma web e integração através de webservices, a serem disponibilizados pela CONTRATADA conjuntamente com os serviços de telecomunicações para o envio das mensagens. Incluem-se, ainda, os filtros que identificam a validade do número da linha de destino e as linhas de assinantes que optaram por não receber mais esse tipo de mensagem.

2. Da especificação dos serviços

- 2.1. A disponibilidade do serviço deverá ser de 24x7 (24 horas por dia, por 7 dias na semana).
- 2.2. 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.
- 2.3. O envio das mensagens SMS se dará por meio de solução web de mensagens e por webservices a serem disponibilizados pela CONTRATADA em ambiente próprio.
- 2.4. Os serviços disponibilizados deverão permitir:
 - 2.4.1. Enviar mensagens SMS individuais ou em lote de forma instantânea ou agendada para os telefones celulares definidos pelo CONTRATANTE;
 - 2.4.2. Receber mensagens dos telefones celulares pela plataforma e por webservice com possibilidade de serem identificadas, processadas e respondidas conforme a necessidade de negócio aplicado à interface cliente da CONTRATANTE;
 - 2.4.3. Cadastrar árvore (ou mecanismo equivalente) de decisão, para interações por meio de mensagens SMS entre a plataforma e o usuário final;
 - 2.4.4. Integrar os serviços de envio de SMS por meio de webservice, mediante autenticação, cujo padrão será especificado pelo órgão CONTRATANTE;
 - 2.4.5. Gerir contas e controlar cotas de SMS (volume) em no mínimo 3 (três) níveis (Master, Centro de Custo (órgão/unidade), usuário/sistema);
 - 2.4.6. Neste contexto, gerar alertas de consumo na interface de gestão para que o usuário do sistema web possa tomar providências relacionadas ao volume disponível de forma preventiva;
 - 2.4.7. Cadastrar números de aparelhos móveis aptos a receber mensagens, por meio do serviço contratado, de forma individual ou utilizando a importação de arquivo no formato Excel, texto (.txt) ou .csv;
 - 2.4.8. Enviar mensagens com confirmação de recebimento;
 - 2.4.9. Criar e gerenciar usuários de sistemas e acessos aos grupos;
 - 2.4.10. Criar e gerenciar grupos de usuários da solução de envio de SMS;
 - 2.4.11. Criar e gerenciar grupos de destinatários das mensagens de SMS;
 - 2.4.12. Definir a priorização de envio de mensagens a partir dos grupos definidos;
 - 2.4.13. Controlar o recebimento de mensagens enviadas por número do aparelho móvel detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa

2.4.14. Controlar o recebimento de mensagens enviadas por grupo de destinatários detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;

2.4.15. Permitir o acesso Web, por meio de login e senha;

2.4.16. Para cada mensagem enviada, a CONTRATADA deverá apresentar os recibos de entrega à operadora e de entrega ao destinatário final (aparelho telefônico), contendo os status (entregue, não entregue e expirado) com os respectivos horários.

2.4.17. Permitir consulta dos envios de SMS, de forma individualizada por período, órgão, usuário e número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos;

2.4.18. Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre a origem (grupos), destino, data e hora de envio e indicadores de recebimento ou não pelo terminal;

2.4.19. Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços;

2.4.20. Permitir criar, editar e remover modelos de mensagens SMS (templates) e enviar SMS a partir desses templates. Os templates devem permitir adicionar variáveis (placeholder) para que possam ser preenchidas posteriormente no momento do envio do SMS. O envio de SMS por template deve estar disponível tanto na interface web quanto no webservice;

2.4.21. Permitir cadastrar *callback* para receber o status de envio dos SMS enviados.

2.5. Os serviços disponibilizados deverão:

2.5.1. Possuir interface em português (Brasil);

2.5.2. Ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;

2.5.3. Todas as notificações e interações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas utilizando protocolo seguro de comunicação (SSL).

2.5.4. Utilizar protocolo de segurança, protegido por login e senha e com comunicação segura (SSL).

2.5.5. Prover infraestrutura com redundância do serviço mantendo a continuidade dos serviços.

2.6. A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;

2.7. A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG, instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

2.8. A interface de gestão deverá permitir à CONTRANTE gerenciar o consumo de mensagens SMS do TST.

2.9. A CONTRATADA deverá oferecer recurso de interrupção do envio de SMS, de forma tempestiva, em situações em que seja necessário, a pedido da CONTRATANTE, cancelando, inclusive, os SMS que ainda estejam em processamento, mas ainda não tenham sido enviadas às operadoras.

2.10. A CONTRATADA deverá oferecer interface web para upload de arquivos de lote.

2.11. O serviço deverá efetuar as tentativas de entrega das mensagens por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas sem custo adicional para a CONTRATANTE;

2.12. A interface web de gestão deverá permitir à CONTRATANTE criar, editar e remover campanhas para envios de SMS, além de permitir a realização de consulta dos envios de SMS de cada campanha. Na funcionalidade de envios dos SMS, deverá permitir a associação de uma campanha existente tanto na interface de gestão web quanto no *webservice*;

2.13. A CONTRATADA deverá oferecer interface de comunicação de sistemas do CONTRATANTE por meio de *webservice* (XML/SOAP) e/ou (JSON/REST) de todas as funcionalidades dos itens descritos nesta seção.

2.14. Dos Relatórios

2.14.1. Emissão de, no mínimo, os seguintes relatórios:

2.14.1.1. Relatório Geral de Faturamento consolidado contendo, no mínimo:

- a) Órgão;
- b) Usuário/Sistema;
- c) Quantidade de SMS enviados/recebidos;
- d) Quantidade de SMS efetivamente entregues/disponibilizado;
- e) Quantidade de SMS não enviados e não entregues, detalhando o tipo de erro dos SMS;
- f) Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
- g) Registro da solução da indisponibilidade do serviço;
- h) Tempo total de disponibilidade da solução.

2.14.1.2. Relatórios de acessos por órgão;

2.14.1.3. Relatórios com quantitativo de mensagens enviadas por órgão;

2.14.1.4. Relatório de envio da CONTRATANTE para a empresa CONTRATADA, com os status de recebimento;

2.14.1.5. Relatório de envio da empresa CONTRATADA para operadora e status de recebimento;

2.14.1.6. Relatório de envio de mensagens da operadora para os terminais com status de recebimento ou não da mensagem, com detalhamento de cada tipo de erro;

2.14.1.7. Visualização e exportação de dados por filtros por períodos, órgão, usuário, número de telefone, status das mensagens, campanha, operadora de SMS, lote de SMS enviados, texto da mensagem, IP de origem de envio, e exportação dos mesmos nos formatos CSV, HTML, PDF, XML e JSON. Os dados mínimos esperados são:

a) Dados da operadora;

b) Data de envio;

c) Órgão;

d) Usuário/Sistema;

e) Número de Telefone (Destinatário);

f) Campanha;

g) Data de recebimento pela contratada;

h) Data de recebimento pela operadora;

i) Texto da Mensagem;

j) Data e hora de recebimento de mensagens pelo terminal;

k) Identificador de correlação de mensagem;

l) Número do lote de envio;

m) *Large Account (Shortcode)*;

n) Status de recebimento. Caso a mensagem não seja enviada, detalhar o erro;

o) IP de envio.

2.14.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar interface WEB para a visualização dos relatórios, exportação dos mesmos e webservices para acesso de todos os dados dos relatórios.

2.14.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar *dashboard* de consulta de SMS enviados por período, apresentando o envio por hora, dia e mês. Consolidando a quantidade de SMS enviados, os com sucesso e os com falhas.

3. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

3.1. A presente seção descreve os requisitos tecnológicos considerados para fins de identificação e definição da solução mais adequada, conforme relação a seguir:

3.1.1. Integração entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;

3.1.2. Comunicação automatizada entre sistemas de informações e a população usuária destes sistemas;

3.1.3. Conexão com sistemas do Governo Federal para envio de mensagens específicas;

3.1.4. A interface API deve implementar autenticação;

3.1.5. Implementação do protocolo SMPP;

3.1.6. A troca de mensagens;

3.1.7. Implementação de segurança via SSL e VPN para conexão com o provedor do serviço;

3.1.8. Implementação de mecanismo de alta disponibilidade (*failover* e balanceamento);

3.1.9. Possuir portal web para envio e recebimento de SMS, envio de mensagens em lote, gerenciamento das faturas e emissão de relatórios;

3.1.10. Função de descoberta de operadora e se o número existe;

3.1.11. Permissão para monitoramento da disponibilidade da plataforma de SMS por parte da CONTRATANTE, compatível com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE (Nagios, Zabbix e Prometheus/Grafana);

4. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios abaixo relacionados para atendimento e suporte técnico:

4.1.1.1. Serviço telefônico (0800 ou gratuito) que deverá estar disponível a partir da data de habilitação dos serviços;

4.1.1.2. Site (web) específico.

4.1.2. Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens SMS e serão realizados por meio da abertura de chamados, nas formas especificadas no item acima.

4.1.3. Eventuais atividades de manutenção programada que venham a causar paralisações nos serviços deverão ser comunicadas com antecedência de 7 dias.

4.1.4. A partir da abertura dos chamados, a CONTRATADA terá, de acordo com a classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados, conforme relacionado na tabela abaixo:

Gravidade	Descrição	Prazos de solução
Não Crítico	Dúvidas ou incidentes que comprometam o serviço, mas não o tornam indisponível.	12 horas corridas
Crítico	Incidentes que tornam indisponível o serviço.	1 hora corrida

4.1.5. Para efeito deste Estudo Técnico Preliminar, considera-se prazo de solução o prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

4.1.6. Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pela CONTRATADA.

5. Requisitos de Segurança da Informação

5.1. Em relação aos requisitos de Confidencialidade, a solução deverá:

5.1.1. Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis;

5.1.2. Não armazenar as senhas em texto claro em backend, quando armazenadas devem passar por processo de hash com uma função pelo menos equivalente a SHA-256;

5.1.3. Utilizar SSL nos acessos com informações sensíveis;

5.1.4. Não utilizar protocolos ou aplicações reconhecidamente inseguros, como FTP, Telnet para comunicação com redes externas.

5.2. Em relação aos requisitos de Integridade, a solução deverá:

5.2.1. Validar todos os formulários de entrada de dados e query strings frente a um conjunto de entradas aceitáveis, antes do processamento das informações;

5.2.2. Identificar e restringir a alteração de dados de todas as iterações não humanas, como sistema ou processos batch, a não ser que explicitamente autorizadas.

5.3. Em relação aos requisitos de Autenticação, a solução deverá:

5.3.1. Ser implantada somente na intranet;

5.3.2. Suportar autenticação no serviço de diretórios do TST, Microsoft Active Directory.

5.4. Em relação aos requisitos de Autorização, a solução deverá:

5.4.1. Segmentar o acesso a usuários com níveis de permissão definidos;

5.4.2. Permitir a definição de, pelo menos, os seguintes papéis de usuários: administrador e operador.

5.5. Em relação aos requisitos de Auditoria e Logging, a solução deverá:

5.5.1. Não sobrescrever logs de auditoria;

5.6. Em relação aos requisitos de Erros e Gerenciamento de Exceção, a solução deverá:

5.6.1. Não revelar detalhes internos da solução nas mensagens de erro mostrada aos usuários;

5.6.2. Encriptar os dados sensíveis de configuração, como strings de conexão;

5.6.3. Não armazenar senhas ou chaves de criptografia no código fonte da solução.

6. Requisitos de Suporte Técnico

6.1. O Suporte operacional deverá atender 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

6.2. O Suporte de segundo nível deverá atender em dias úteis, no horário comercial de 08:00 às 18:00 horas.



novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **JONAILTON BARBOSA DANTAS**, **ASSISTENTE 4**, em 05/09/2022, às 11:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO JORGE BACCHINI DE ARAUJO LIMA**, **COORDENADOR**, em 05/09/2022, às 12:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS FRANCA SOARES**, **COORDENADOR**, em 09/11/2022, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tst.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0208677** e o código CRC **9FC4971C**.

6003464/2022-00

0208677v5