



ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA - NAVEGAÇÃO PATROCINADA - (PROCESSAMENTO DE COBRANÇA REVERSA) PARA O AMBIENTE DIGITAL DO SEBRAE.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Referência é o estabelecimento das condições mínimas para o CREDENCIAMENTO de pessoas jurídicas para a **Prestação de Serviços de Navegação Patrocinada** (processamento de cobrança reversa) para o Ambiente Digital do SEBRAE aos usuários que se utilizem da rede móvel, independentemente do plano de serviço e da tecnologia de acesso, conforme especificações estabelecidas neste documento.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. A CREDENCIADA, ou seja, a operadora de telefonia interessada em prestar os serviços de telecomunicação, deverá objetivar a isenção de tarifas do tráfego de dados aos clientes elegíveis do SEBRAE, através do aplicativo (App) da **Plataforma Digital do SEBRAE**, para planos de dados móveis existentes nas operadoras em todo o território nacional.

2.2. A isenção deverá contemplar os acessos realizados, por meio do aplicativo SEBRAE, para smartphones e tablets com linha de dados móveis, em todo território nacional.

2.3. A prestação dos serviços deverá ser para clientes de todos os códigos de área do Brasil, em todos os municípios e regiões em que a CREDENCIADA tenha cobertura de sinal de rede móvel. A tecnologia de funcionamento deverá ser digital (GSM, WCDMA, 2G, 3G, 4G ou outras tecnologias que venham a ser implementadas durante a vigência). Essa segmentação é de responsabilidade do SEBRAE.

2.3.1. Tendo em vista que o APP do Sebrae tem abrangência de utilização Nacional, a inclusão da tecnologia 2G, mesmo com suas limitações, visa atender ao público que ainda utiliza aparelhos com esse tipo de serviço.

2.4. A CREDENCIADA deverá fornecer tecnologia específica através de um SDK (software development kit), próprio ou de terceiros, que deverá ser integrada aos aplicativos móveis do SEBRAE a fim de viabilizar a navegação patrocinada e fornecer relatórios online de consumo de dados.

2.5. A CREDENCIADA deverá prestar o suporte para a análise dos resultados obtidos e na definição de estratégias da navegação patrocinada, agregando experiência de projetos anteriores para que o SEBRAE tenha um melhor resultado.

2.6. Caso seja necessário incluir ou alterar os aplicativos patrocinados, o SEBRAE deverá realizar através de ajustes em seu aplicativo integrando o SDK (software development kit) fornecido pela CREDENCIADA.

2.7. A previsão de consumo da Plataforma Digital do Sebrae, projetados para os próximos 12 meses, originados a partir do SMP é de (*Tabela 01*):



Tabela 01

Quantidade de usuários APP	109.151
Usuários que acessam por meio de internet móvel	43.660
Média de MB por sessão	9.54
Total do tráfego atual via internet móvel	4.77 TB ano
Total do tráfego via internet móvel projeção de crescimento atual de 5.16% a.m.	6.71 TB ano

Tabela 1

2.8. A partir da previsão apresentada na tabela 1, está prevista a contratação de 2 TB ano por operadora, o que atenderia a demanda atual. Essa contratação se daria na modalidade pré-paga.

2.9. A previsão de crescimento do atendimento via aplicativo a partir da inserção dos cursos EAD e campanhas comerciais é de até 200%, conforme demonstrado na Tabela 02:

Quantidade de usuários APP	654.906
Usuários que acessam por meio de internet móvel	261.963
Média de MB por sessão	17.8
Total do tráfego atual via internet móvel	4.77 TB ano
Total do tráfego via internet móvel projeção de crescimento de 200% EAD e 200% campanhas.	46.72 TB ano

Tabela 2

2.10. A contratação preverá que, executados os 2 TB inicialmente contratados de forma pré-paga, poderão ser executados MB excedentes até o limite de 10TB extras para cada operadora contratada, já incluídos aí os 2 TB iniciais.

2.11. O pagamento da utilização excedente deverá ser feito de forma pós-paga, obedecendo o valor unitário do MB apresentado no valor pré-pago, independentemente da quantidade utilizada mensalmente.

2.12. Para o pagamento do valor acima mencionado, paga mensalmente mediante a execução do serviço e, apresentação de nota fiscal, aceite do SEBRAE e entrega de relatório descritivo com o quantitativo de dados utilizados no período.

2.13. O quadro 3 resume a contratação:

Pacote pré-pago por Operadora	2 TB
Teto para utilização/pacote pós-pago por Operadora	10 TB

Tabela 3

2.14. O CREDENCIAMENTO deverá corresponder à proporção de consumo de dados da Plataforma Digital do SEBRAE em cada CREDENCIADA, relacionados aos usuários beneficiários do serviço.



2.15. Não deverá haver nenhum limite, redução de qualidade ou redução de velocidade, independentemente da quantidade de acessos e/ou pacote de dados estabelecidos ou não, seguindo a disponibilidade do serviço de telefonia contratado pelo cliente.

2.16. O acesso à Plataforma Digital do SEBRAE deve estar disponível aos usuários, salvo os seguintes casos, que impedirão o acesso:

2.16.1. Usuário não ativo na rede da operadora;

2.16.2. Linha bloqueada por solicitação do usuário;

2.16.3. Linha bloqueada em função de créditos já expirados do usuário;

2.16.4. Linha bloqueada por motivos de inadimplência, salvo se houver plano de dados vigente com saldo de tráfego de dados a ser utilizado;

2.16.5. Linha bloqueada em função do término da franquia de dados.

2.17. A prestação do serviço não gera vínculo empregatício entre os empregados da CREDENCIADA e o SEBRAE, sendo vedada qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e/ou subordinação direta.

3. DEFINIÇÕES PARA A PROPOSTA COMERCIAL

3.1. Na proposta comercial, a CREDENCIADA deverá informar o preço final para a prestação dos serviços incluindo todos os insumos necessários e os impostos.

3.2. O SEBRAE será responsável pelo pagamento das despesas referentes ao tráfego de dados resultante dos acessos da sua Plataforma Digital, após a apresentação e aceite dos documentos estabelecidos neste instrumento.

3.3. A estimativa de Market Share por operadora deverá ser preenchida por cada proponente, e o SEBRAE ficará responsável em aferir a compatibilidade da proposta com o índice de mercado mediante órgão de pesquisa listado no endereço eletrônico https://www.teleco.com.br/cel_adl.asp.

3.3.1. O dimensionamento será utilizado para compor o quantitativo mensal a ser estabelecido no termo de adesão.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O SEBRAE efetuará o pagamento da habilitação de uma franquia de 2TB de dados trafegados e terá um prazo de até 12 meses para o seu consumo.

4.2. Caso o consumo se dê antes de decorrido o prazo de 12 meses, O pagamento da utilização excedente deverá ser feito de forma pós-paga, obedecendo o valor unitário do MB apresentado no valor pré-pago, independentemente da quantidade utilizada mensalmente, atendendo o teto de 10 Tb por operadora/ano.

4.3. A CREDENCIADA deverá entregar mensalmente, o detalhamento dos serviços e o relatório de níveis de serviço, em meio digital, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.



4.4. A CREDENCIADA deverá alertar o SEBRAE se o consumo se aproximar de 80% do previsto como teto (10 TB) para que o SEBRAE possa realizar um planejamento estratégico de suas ações para o período seguinte.

5. ASPECTOS DE SEGURANÇA

5.1. A CREDENCIADA, por meio dos empregados, sócios, diretores e mandatários, deverá manter total sigilo e confidencialidade sobre os serviços prestados ao SEBRAE no que se refere à não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ele relativos, aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

6. São responsabilidades da CREDENCIADA:

6.1. Garantir a disponibilidade, confidencialidade, autenticidade e integridade do serviço e dos dados sob sua guarda;

6.2. Executar os serviços sem qualquer tipo de prejuízo quanto à segurança dos dados utilizados pelos clientes do SEBRAE e ao ambiente tecnológico de propriedade do SEBRAE, executando-os dentro das especificações acordadas entre os usuários e as operadoras;

6.3. Comunicar em até 2 (duas) horas ao SEBRAE qualquer indisponibilidade no acesso através do aplicativo (App) patrocinado, bem como comunicar com antecedência de 05 (cinco) dias corridos as manutenções programadas, que possam causar interrupção parcial ou total no serviço de acesso patrocinado, objeto deste Termo de Referência.

6.3.1. As manutenções programadas da solução não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, e que o SEBRAE efetue a concordância com a manutenção;

6.4. Prover canais eletrônicos específicos para receber e enviar comunicações, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07(sete) dias por semana;

6.5. Não utilizar qualquer dependência ou equipamento do SEBRAE para a prestação dos serviços objeto do presente TR;

6.6. Garantir a disponibilidade e o acesso aos seus serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 07 (sete) dias da semana;

6.7. Possuir e manter atualizado, bem como fornecer ao SEBRAE, fluxo de comunicação/acionamento emergencial a ser utilizado em situação de contingência;

6.8. Cumprir, por todo o prazo de vigência do credenciamento, todas as leis, regras, regulamentos e decretos associados à atividade, recursos e bens, como também possuir todas as aprovações necessárias do governo, regulatórias ou de outras autoridades com jurisdição sobre o negócio, instalações, bens para celebrar e cumprir as obrigações previstas;



- 6.9.** Apresentar documento que comprove autorização para exploração do serviço móvel fornecido pela ANATEL e cumprir, integralmente, com toda a regulamentação de telefonia móvel em geral;
- 6.10.** Dar ciência ao SEBRAE, o quanto antes, de qualquer anormalidade que venha a prejudicar os serviços deste edital, apresentando relatório ao SEBRAE, por escrito, especificando as causas da interrupção e as medidas adotadas ou a serem aplicadas para se evitar a repetição da anormalidade;
- 6.11.** Solicitar e firmar todas as autorizações necessárias junto aos órgãos reguladores do setor de telefonia móvel em especial, mas não se limitando a ANATEL, para a consecução dos serviços;
- 6.12.** Responder perante o SEBRAE por qualquer tipo de atuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, por atos de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando ao SEBRAE o exercício do direito de regresso, eximindo o SEBRAE de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- 6.13.** Não utilizar o nome ou quaisquer marcas e/ou logotipos pertencentes e/ou utilizados pelo SEBRAE sem sua prévia e expressa autorização;
- 6.14.** Não poderá, também, pronunciar-se em nome do SEBRAE à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como a sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão e sem prejuízo das demais cominações cabíveis;
- 6.15.** Responsabilizar-se pelo pagamento dos encargos de natureza trabalhista e/ou previdenciária devidos pela mesma em virtude do contrato da mão de obra por ela utilizada na prestação dos referidos serviços ao SEBRAE, inclusive as despesas decorrentes da rescisão de contrato do trabalho de seus empregados e daqueles contratados para prestar serviços em caráter temporário.
- 6.16.** O prazo de atendimento aos acionamentos relativos a incidentes de segurança deve seguir o SLA do fornecedor do SDK com as Operadoras, a partir do comunicado por telefone ou e-mail, descrevendo as medidas solicitadas.
- 6.17.** O gerenciamento de suporte prevê a utilização de ferramentas que possibilitem a gestão das informações trafegadas. Deve ser possível ao SEBRAE a visualização das informações gerenciadas, em tempo real através de ferramentas WEB, de todo o processo de consumo da franquia de dados detalhadamente.

7. SÃO RESPONSABILIDADES DO SEBRAE:

- 7.1.** Supervisionar a execução dos serviços para tanto designando responsáveis;
- 7.2.** Pagar a remuneração ajustada na forma e prazo estabelecidos neste Termo de Referência;



7.3. Notificar à CREDENCIADA sobre qualquer irregularidade manifestada na execução dos serviços e, quando for o caso, sobre aplicação de sanções ou penalidades;

7.4. Fornecer os subsídios necessários ao desempenho da atividade da CREDENCIADA, encaminhando os documentos pertinentes à adequada realização dos serviços correspondentes;

7.5. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste credenciamento;

7.6. Informar para a CREDENCIADA a caixa de correio eletrônico (e-mail) que será a remetente das comunicações entre as empresas a partir da vigência do contrato.

8. CONDIÇÕES DE ENTREGA, ACEITE, INSTALAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E/OU DESCARTE.

8.1. O início da prestação do serviço ocorrerá 2 (dois) dias úteis após todas as seguintes etapas serem concluídas: o aceite da proposta, a assinatura do contrato, integração e homologação do SDK (Software development kit ou Kit de desenvolvimento de software) e preenchimento da COF (formulário de ativação de campanha em produção).

8.2. Os ajustes nos Aplicativos do SEBRAE para possibilitar a isenção de cobrança do tráfego deverão ser feitos pelo SEBRAE de acordo com as orientações passadas pelo fornecedor do SDK.

8.2.1. Para isso, deverá haver uma reunião junto à CREDENCIADA, com o SEBRAE e o fornecedor do SDK para esclarecimentos, e devidas adequações. Nesta reunião será definido em conjunto o prazo para a realização dos ajustes para início de operação e prestação dos serviços;

9. DA GESTÃO

9.1. O CREDENCIAMENTO será gerido pela Unidade de Administração e Suprimentos, cuja atribuição será autorizar as ações, controlar volume de consumo de dados e atestar respectivas notas fiscais emitidas pela CREDENCIADA.