



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

## **1. JUSTIFICATIVA**

**1.1.** A demanda por serviços cada vez mais inovadores faz parte da transformação digital das instituições em todo o mundo e exige investimentos na oferta de uma experiência diferenciada para o cliente.

**1.2.** Esse é um processo que demanda novas tecnologias, equipes especializadas, soluções e produtos inovadores, não só para agilizar e melhorar o atendimento, mas também para alcançar maior eficiência no relacionamento e entrega de valor. A tecnologia desempenha um papel fundamental nessa mudança.

**1.3.** O cliente também claramente já mudou e continuará a mudar e não está só à procura de produtos e serviços, mas de soluções para seu estilo de vida. O cliente agora é, definitivamente, o drive da inovação e deve estar no centro da estratégia.

**1.4.** É indispensável considerar suas necessidades e desejos em todos os momentos. Nesse sentido, precisamos buscar um relacionamento diferente com nossos públicos, oferecendo-lhes a melhor experiência possível à altura do poder que a tecnologia disponibiliza em suas mãos.

**1.5.** Em um país onde cerca de 70% dos lares possuem acesso à internet, sendo que em 97% deles o smartphone é a principal forma de utilização do serviço, a utilização desta capacidade instalada para levar produtos e serviços é parte importante e fundamental da estratégia do SEBRAE.

**1.6.** A expansão digital do brasileiro ocorre, principalmente nas redes móveis. Já são mais de 230 milhões de telefones celulares em todo o país. Mas para boa parte da população brasileira o preço dos pacotes de dados móveis ainda é considerado alto, o que faz com que as pessoas priorizem o uso da internet em ambientes cobertos por WIFI, limitando muitas vezes a sua utilização.

**1.7.** É fato o desejo de poder ter acesso à internet em todos os momentos do seu dia. Estudos apontam que 08 em cada 10 brasileiros estouram seus pacotes de dados contratados e que priorizam o seu consumo usando redes sociais, serviços de mensagens e aplicativos que facilitem sua rotina diária.

**1.8.** Como resultado, muitas vezes evitam o contato e utilização de produtos e serviços para não gastar seus dados. Isso tem impacto direto principalmente nos pequenos negócios que, em grande parte, possuem recursos limitados.

**1.9.** Nesse contexto, o patrocínio de dados do cliente, identificado no mercado como “ **navegação patrocinada**” se apresenta como uma solução para o usuário e tem sido um caminho validado por muitas empresas e operadoras de telefonia na experiência de relacionamento com o cliente.

**1.10.** Entende-se ainda que o Credenciamento se justifique pela necessidade de credenciar todos os interessados habilitados, uma vez que a demanda na prestação de serviços apenas será satisfatoriamente atendida com a contratação de todas as operadoras utilizadas pelos clientes do SEBRAE, com o serviço a ser executado simultaneamente em condições isonômicas.

## **2. DO OBJETO**

**2.1.** 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.

**2.2.** As Operadoras poderão ser demandadas para a Prestação de Serviços de Navegação Patrocinada (processamento de cobrança reversa) com foco no Ambiente Digital do SEBRAE, serviço esse a ser prestado aos usuários que se utilizam da rede móvel, independentemente dos seus planos de serviços contratados, desde que haja viabilidade técnica da navegação patrocinada da requisição, conforme especificações estabelecidas neste Edital, em qualquer região brasileira, incluindo todo e qualquer código de área nacional, de acordo com a demanda.

### **3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

**3.1.** 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.

**3.2.** 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.

**3.3.** 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.

**3.3.1.** 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.

**3.4.** 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, onde conste dados por operadora, por quantitativo de usuários, por estado, por ex.

**3.5.** 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.

**3.6.** 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.

**3.7.** Está prevista a contratação de 1TB ano por operadora, o que atenderia a demanda atual dos clientes Sebrae. Essa contratação se daria na modalidade pré-paga.

**3.8.** Tendo em vista a previsão de crescimento do atendimento via aplicativo, a partir de campanhas de divulgação, a contratação preverá que, executados o 1 TB inicialmente contratado de forma pré-paga, poderá ser executado MB excedentes até o limite de mais 1TB extra para cada operadora contratada.

**3.9.** O pagamento da utilização excedente deverá ser feito de forma pós-paga, obedecendo o valor unitário do MB apresentado na proposta comercial, independentemente da quantidade utilizada mensalmente

**3.10.** O valor para fazer face às despesas com o objeto do credenciamento é de até: R\$ 102.428,80 (cento e dois mil quatrocentos e vinte de oito reais e oitenta centavos) para prestação dos serviços, por operadora credenciada, durante o período de 12 meses.



**3.11.** A tabela 1 resume a contratação:

Item	Descrição	Unidade	Qtd. Anual	Valor unitário	Valor total anual
1	Pacote de dados pré-pago de 1 TB para utilização durante o período de 12 meses.	Pacote	1	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00
2	Pacote de dados pós-pago (sob demanda) de até 1 TB (1.048.576 MB) para utilização adicional, após o término do pacote pré-pago.	MB	1.048.576	R\$ 0,05	R\$ 52.428,80
<b>Valor total</b>					<b>R\$ 102.428,80</b>

Tabela 1- Quadro resumo contratação.

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

**3.13.** 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.

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

**3.14.1.** Usuário não ativo na rede da operadora;

**3.14.2.** Linha bloqueada por solicitação do usuário;

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

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

**3.14.5.** Linha bloqueada em função do término da franquia de dados.

**3.15.** 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.

#### **4. VIGÊNCIA**

**4.1.** Prazo de vigência do contrato originário do credenciamento será de 12 (doze) meses. O contrato, poderá ser prorrogado por interesse das partes, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II. O SEBRAE mantenha interesse na realização do serviço;
- III. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para o SEBRAE; e
- IV. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

#### **5. DEFINIÇÕES PARA A PROPOSTA COMERCIAL**

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

**5.2.** 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.

**5.3.** 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](https://www.teleco.com.br/cel_adl.asp).



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

## **6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**6.1.** O SEBRAE efetuará o pagamento da habilitação de uma franquia de 1TB de dados trafegados e terá um prazo de até 12 meses para o seu consumo.

**6.2.** 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 2 Tb por operadora/ano (1TB inicialmente contratado mais 1 TB excedente).

**6.3.** 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.

**6.4.** A CREDENCIADA deverá alertar o SEBRAE se o consumo se aproximar de 80% do previsto como teto (2 TB) para que o SEBRAE possa realizar um planejamento estratégico de suas ações para o período seguinte.

**6.5.** A Operadora poderá requerer o reajuste dos valores contratados, depois de transcorrido o período de 12 (doze) meses, contados da data de início da vigência do contrato, com base no Índice de Serviços de Telecomunicações – IST ou por outro índice que vier a substituí-lo, mediante termo aditivo firmado entre as partes.

§1º A solicitação do reajuste para análise do SEBRAE deverá ocorrer mediante solicitação formal da Operadora após 12 meses de vigência do contrato, acompanhada da demonstração da alteração dos custos.

§2º O SEBRAE deverá se manifestar formalmente, indicando que os novos preços estão em conformidade com os de mercado e continuam vantajosos.

§3º Em caso de não haver mais o referido índice, será eleito em comum acordo pelas partes outro que tenha o mesmo grau de aceitação pelo mercado.

## **7. ASPECTOS DE SEGURANÇA**

**7.1.** 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.

## **8. RESPONSABILIDADES DA CREDENCIADA:**

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

**8.2.** 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;

**8.3.** 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.

**8.3.1.** 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;

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



- 8.5.** Não utilizar qualquer dependência ou equipamento do SEBRAE para a prestação dos serviços objeto do presente TR;
- 8.6.** Garantir a disponibilidade e o acesso aos seus serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 07 (sete) dias da semana;
- 8.7.** Possuir e manter atualizado, bem como fornecer ao SEBRAE, fluxo de comunicação/acionamento emergencial a ser utilizado em situação de contingência;
- 8.8.** 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;
- 8.9.** 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;
- 8.10.** 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;
- 8.11.** 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;
- 8.12.** Responder perante o SEBRAE por qualquer tipo de autuação 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;
- 8.13.** Não utilizar o nome ou quaisquer marcas e/ou logotipos pertencentes e/ou utilizados pelo SEBRAE sem sua prévia e expressa autorização;
- 8.14.** 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;
- 8.15.** 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.
- 8.16.** 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.
- 8.17.** 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.

## **9. RESPONSABILIDADES DO SEBRAE:**

- 9.1.** Supervisionar a execução dos serviços para tanto designando responsáveis;
- 9.2.** Pagar a remuneração ajustada na forma e prazo estabelecidos neste Termo de Referência;
- 9.3.** Notificar à CREDENCIADA sobre qualquer irregularidade manifestada na execução dos serviços e, quando for o caso, sobre aplicação de sanções ou penalidades;



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

**9.5.** Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste credenciamento;

**9.6.** 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.

#### **10.CONDIÇÕES DE ENTREGA, ACEITE, INSTALAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E/OU DESCARTE.**

**10.1.** 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).

**10.2.** 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.

**10.2.1.** 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;

#### **11.DA GESTÃO**

**11.1.** 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.

#### **12.PERMISÃO PARA SUBCONTRATAÇÃO**

**12.1.** Somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do SEBRAE. Neste caso, a Operadora deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para:

(I) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à CONTRATADA, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (II) descrever os Serviços subcontratados e (III) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.