

1. Objeto

1.1. Consulta Pública para o processo de oferta do serviço de link patrocinado de dados para os usuários da solução Cidades GOVBR, tendo como beneficiário direto o usuário que acesse os serviços prestados pelo SERPRO através desta solução.

2. Especificação do objeto

2.1. Item 1: Serviço de link patrocinado de dados

- 2.1.1. A fornecedora do serviço deverá ser capaz de mensurar o consumo por serviço/prefeitura acessado por meio de relatórios e dashboards (painéis gerenciais);
- 2.1.2. Permitir que o usuário gestor SERPRO defina os serviços digitais que poderão ser acessados;
- 2.1.3. O acesso ao link patrocinado deve realizar o mapeamento da geolocalização do cidadão dentro do município credenciado para oferta desse serviço (contratado Cidades GOV.BR);
- 2.1.4. O link patrocinado deve ofertar um serviço utilizando tecnologia 3G ou superior;
- 2.1.5. A solução deve funcionar em dispositivos móveis;
- 2.1.6. A solução apresentada deve estar em conformidade legal com a LGPD - Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 2.1.7. A empresa deve estar em compliance com a LGPD - Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 2.1.8. A solução deverá estar em compliance com o Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014;
- 2.1.9. A solução deverá prover meios para a contratante rastrear a origem do acesso para apoiar cenários de forense e investigação criminal;
- 2.1.10. Os dados devem ser processados e trafegados somente em servidores dentro do Território Nacional;
- 2.1.11. Quando necessário realizar o armazenamento dos dados para qualquer propósito, os mesmos devem ser armazenados somente em servidores dentro do Território Nacional;
- 2.1.12. A solução deverá impedir o acesso patrocinado para qualquer outro conteúdo que não esteja especificado no contrato, devendo a solução impedir qualquer forma de se burlar o mecanismo de controle de acesso a sites que não estão previstos no acesso patrocinado.

2.2. Contratação de Empresa para prestação de serviços de Provimento de Dados Móveis Patrocinados exclusivamente para os usuários do produto.

2.2.1. Entende-se por Provimento de Dados Patrocinados para o produto.

2.2.2. Considera-se usuário da solução, para os fins dos serviços deste objeto, qualquer pessoa física que utilizar a GOV.BR em território nacional.

2.2.3. Trata-se de prestação de serviços de Provimento de Dados Móveis Patrocinados exclusivamente para os usuários do produto

2.2.4. A reversão da cobrança pelo tráfego de dados móveis é realizada pelas operadoras de telefonia através de um SDK (*software development kit*), que isenta o usuário dos custos pelo uso de dados móveis e onera o órgão contratante.

2.2.5. O serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada deverá ser contratado junto às Operadoras de Internet Móvel, autorizadas pela ANATEL, e habilitadas para prestação dos serviços de Dados Móveis Pessoais (SMP) dentro do território Nacional.

2.2.6. O serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada deverá contemplar exclusivamente a utilização da solução Cidades GOV.BR a partir da sua inicialização em todos os seus fluxos de autenticação, com base nas URLs necessárias.

2.2.7. A contratada deverá oferecer, através da solução tecnológica utilizada, a possibilidade de identificação do status de disponibilidade da navegação gratuita através de mensagens padronizadas diretas ao usuário.

2.2.7.1. Deverá ser permitido à Contratante a customização das mensagens.

2.2.8. A Contratada deverá providenciar, por meios próprios, tecnologia específica por meio de pacote de softwares SDK (Software Development kit) e demais ferramentas a serem integradas na solução do Cidades GOV.BR, necessárias para o funcionamento do serviço de cobrança reversa via Internet Patrocinada.

2.2.9. O faturamento pelo serviço de internet patrocinada deverá ser mensurado com base no efetivo consumo de dados móveis do usuário apenas enquanto estiver utilizando a solução Cidades GOV.BR e o navegador web nos fluxos de autenticação do Acesso GovBr.

2.2.10. A Contratada não poderá extrair e nem armazenar informação dos usuários da solução Cidades GOV.BR e deverá prover a autenticação e autorização, sem armazenar tais informações.

2.2.11. Os serviços deverão ter disponibilidade em regime contínuo do tipo 24x7, inclusive feriados, considerando as eventuais falhas que deverão ser registradas nos relatórios de faturamento mensais a serem encaminhados à Contratante, de acordo com os chamados técnicos registrados no período faturado.

2.2.12. A bilhetagem ou mensuração dos dados trafegados só poderá ocorrer a partir da inicialização da solução Cidades GOV.BR no aparelho telefônico, independente do login do usuário.

2.2.13. Os serviços de cobrança reversa deverão ser compatíveis com os equipamentos de comunicação móvel mais comuns do mercado, incluindo tablets e smartphones.

2.2.14. Eventuais inadimplências dos usuários com contratos pré-pagos junto às operadoras não poderão afetar o acesso gratuito a solução do Cidades GOVBR, desde que dentro dos prazos legais para cancelamento das linhas telefônicas, e dentro do prazo de validade dos créditos adicionados.

2.2.15. Facultará à operadora o bloqueio das linhas de usuários para o caso de Inadimplências relativas aos planos pós-pago e controle, desde que seja cumprido todas as normas legais, bem como os prazos legais, ou quaisquer normas que venham a regulamentar a matéria.

2.2.16. A Contratada deverá fornecer plataforma de gerenciamento, por meio de interface gráfica e acesso remoto, via web, compatível com o sistema operacional Windows 10 ou superior, que emita relatórios de consumo de tráfego de dados de forma detalhada, permitindo o monitoramento através de interfaces gráficas, dashboards, entre outras ferramentas aplicáveis, além de conter:

2.2.16.1. Acompanhamento em tempo real dos dados trafegados em MB com prazo de atualização não superior a 30 minutos, sendo possível identificar o quantitativo total de dispositivos móveis.

2.2.16.2. Configuração de filtros para verificação de volume de tráfego e número de usuários.

2.2.17. A Contratada deverá fornecer cadastro a pessoa designada pelo SERPRO para acesso ao sistema supracitado.

2.2.18. A Contratada deverá encaminhar mensalmente, em até 10 dias úteis após o fechamento do ciclo de faturamento, Relatório Mensal de Execução dos Serviços contendo no mínimo:

2.2.18.1. Mês/Ano de Referência;

2.2.18.2. Data de início e fim do ciclo de faturamento apurado;

2.2.18.3. Quantidade de Dados Trafegados em MB do período faturado;

2.2.18.4. Demais métricas que permitam a avaliação da efetividade dos serviços.

2.3. Identificação das Necessidades Tecnológicas.

2.3.1. O SDK (Software Development kit) deverá ser compatível com os principais sistemas operacionais para smartphones utilizados no mercado.

- 2.3.2. Caso ocorra alguma necessidade de customização do SDK para atender a possíveis atualizações dos sistemas operacionais para equipamentos de comunicação móvel, esta deverá ocorrer sem ônus para a Contratante.
- 2.3.3. Caberá à Contratada informar ao SERPRO, sempre que uma nova versão do software utilizado seja disponibilizada.
- 2.3.4. A solução Cidades GOV.BR não poderá ficar indisponível em caso de eventuais falhas ou indisponibilidade do serviço prestado.
- 2.3.5. As funcionalidades do serviço de navegação patrocinada não poderão interferir no funcionamento normal de qualquer componente de software embarcado nativamente pelo Cidades GOV.BR, bem como do aparelho do usuário.
- 2.3.6. O serviço de navegação patrocinada não deverá impactar a velocidade de conexão ou a experiência do usuário na interação com o aplicativo Cidades GOV.BR.
- 2.3.7. Eventuais atualizações do SDK que possam impactar o provimento de tráfego de dados aos usuários deverão ser comunicadas à Contratante.
- 2.3.8. As atualizações supracitadas deverão ocorrer sem ônus para a Contratante.
- 2.3.9. Quando o usuário utilizar o acesso ao ambiente do Cidades GOV.BR patrocinado por meio do serviço de rede de banda larga do tipo WiFi, ou outro tipo de tecnologia de acesso à internet disponibilizado pela Contratada, o valor do tráfego não poderá ser contabilizado para efeito de faturamento ao SERPRO.
- 2.3.10. A Contratada deverá apresentar, durante a reunião inicial após a assinatura do contrato, a forma de prestação dos serviços, conforme especificações do objeto, de forma clara, informando as características técnicas relacionadas, incluindo soluções e aplicativos de empresas parceiras, suas características, prazos e demais informações que julgar necessário.
- 2.3.11. A Contratada deverá apresentar, durante a reunião inicial após a assinatura do contrato, as funcionalidades de suas ferramentas de gestão e gerenciamento, assim como as rotinas de manutenção e suporte técnico já utilizadas pela Contratada e recomendadas para manter a qualidade e disponibilidade da Solução de forma a proporcionar a melhor gestão dos serviços.
- 2.3.12. As condições para elegibilidade do patrocínio de tráfego de dados móveis devem seguir os parâmetros elencados abaixo:
- 2.3.13. O Usuário precisa estar com os dados móveis ativados em seu aparelho, independentemente da existência de pacote de dados.
- 2.3.14. O Serviço deverá funcionar em qualquer dos planos pré-pagos, pós-pagos ou controle, sob concessão da Contratada.
- 2.3.15. O usuário precisa ter conectividade à rede de internet da operadora credenciada.
- 2.3.16. O SimCard do usuário precisa estar com dados móveis ativo.
- 2.3.17. O patrocínio de tráfego de dados móveis independe da existência de pacote de dados ativo pelo usuário.

3. Níveis de Serviço

3.1. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

3.1.1. A CONTRATADA deverá garantir Disponibilidade Mensal (DM) de 99,6% (noventa e nove e seis décimos por cento) dos serviços, conforme a fórmula:

$$DM = [1 - (\text{Indisponibilidades dos serviços, em minutos} / \text{Mês comercial em minutos})] * 100$$

3.1.1.1. Mês comercial em minutos" é o total de minutos obtido multiplicando o total de minutos em um dia de 24 (vinte e quatro) horas por 30 (trinta) dias.

3.1.1.2. "Indisponibilidade dos Serviços em minutos" é o Tempo de Indisponibilidade do serviço de telefonia em qualquer endereço afetado, bem como a indisponibilidade do Sistema de Monitoração, conforme tempo de chamado em aberto.

3.2. Capacidade de apresentar relatório com as seguintes informações:

3.2.1. Quantidade de acessos por localidade;

3.2.2. Tráfego total de dados por localidade (distinguindo entre download e upload);

3.2.3. Tráfego médio de dados por cliente, por localidade (distinguindo entre download e upload);

3.2.4. Tempo de conexão médio por acesso, por localidade;

3.2.5. Latência média por localidade (velocidade de acesso);

3.2.6. Meio de consumo dos serviços pelo cidadão (site ou app);

3.2.7. Usabilidade da ferramenta de monitoramento do consumo pelo município;

3.2.8. Facilidade para o cidadão utilizar a solução;

3.2.9. Solução tecnológica utilizada;

3.2.10. Aderência a LGPD;

3.2.11. Possibilidade de integração com o Acesso Gov.br.

3.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

3.3.1. Atendimento através de, no mínimo, canal telefônico gratuito 0800 ou tarifação reversa, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sempre em português brasileiro.

3.3.2. O SERPRO abrirá um chamado junto a CONTRATADA sempre que for detectada má qualidade na prestação do serviço, com tempo máximo de solução de 3 (três) horas.

3.4. DAS PENALIDADES

3.4.1. Serão aplicadas as seguintes penalidades por descumprimento da Disponibilidade Mensal (DM):

| DISPONIBILIDADE MENSAL | PENALIDADE SOBRE O VALOR MENSAL |
|------------------------|---------------------------------|
| <80% | 100% |
| 80% até 95% | 50% |

| | |
|----------------|--------|
| >95% até 99% | 40% |
| >99% até 99,6% | 30% |
| >99,6% | ISENTO |

3.4.2. A CONTRATADA será penalizada em 1% (um por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso no início da prestação do serviço naquela.

3.4.3. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para solução de má qualidade na prestação do serviço ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 1% (um por cento) do valor do mês da ocorrência, por hora ou fração de hora de atraso.

3.4.4. A apuração de penalidades se dará mensalmente.

3.4.4.1. As penalidades estão limitadas a 100% do valor do mês em que as ocorrências forem apuradas.

3.5. MONITORAMENTO DOS CHAMADOS

3.5.1. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir do horário de acionamento.

3.5.1.1. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.5.1.2. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as soluções aplicadas.

3.5.1.3. Um chamado fechado sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e o tempo de chamado em aberto será contado a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das penalidades previstas.

3.6. Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada no contrato e não abrangida pelas cláusulas anteriores, será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato.

3.7. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

| Nível de Severidade | | | | | | |
|---------------------|---|---|--|---|--|---|
| Nível | Descrição | Tipo de Atendimento | Tempo de Atendimento | Tempo de Solução ou de Contorno | Observação | Penalidades |
| 1 – Crítica | Chamados referente a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado. | Remoto/ On-site | No máximo 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado. | No máximo 5 (cinco) horas corridas após o início do atendimento | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à contratada no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso. |
| 2 – Alta | Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho | Remoto/On-site | No máximo 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado. | No máximo 7 (sete) horas corridas após o início do atendimento | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à contratada no valor de 0,3% (três décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso. |
| 3 – Média | Chamados referente a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente. Incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância. | Remoto com exceção das situações em que seja necessária intervenção física. | No máximo 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado | No máximo 8 (oito) horas corridas após o início do atendimento | Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido. A CONTRATADA deverá colocar à disposição do SERPRO um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA. | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à contratada no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso. |

| | | | | | | |
|-----------|--|---------|---|--|--|--|
| | Chamados com o objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligação do(s) sistema(s) em virtude de atividade programada | On-site | No máximo 4 (quatro) horas úteis após a abertura do chamado | Conforme agendamento | O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis. | |
| 4 - Baixa | Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto | Remoto | No máximo 10 (dez) horas úteis após a abertura do chamado | No máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis após o início do atendimento | | O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à contratada no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de hora de atraso. |