

((TÍTULO))((NG))ATA DA CONSULTA PÚBLICA Nº 007/2021

((TEXTO)) ((NG)) **REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS CURTAS DE TEXTO – SMS (SHORT MESSAGE SYSTEM) PARA USUÁRIOS DE TELEFONIA MÓVEL (SERVIÇO MÓVEL PESSOAL E SERVIÇO MÓVEL EMPRESARIAL).** ((CL))

(PERGUNTAS E RESPOSTAS)

Aos 6 (seis) dias do mês de outubro de dois mil e vinte e um, a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM-SP torna públicas as respostas aos questionamentos e sugestões apresentados pelas empresas abaixo, na Consulta Pública referenciada:

Empresa: ((NG))“**INFOBIP**”((CL)).

1 – Em diversos pontos informa-se a necessidade de webservices com formato XML ou similar. Atualmente dispomos de um conjunto de APIs REST com body em JSON para o serviço de SMS que entendemos ser similar. Este formato atende à PRODAM ou faz-se necessária a implementação de interpretação de arquivo XML?

Resposta PRODAM: Sim, o serviço disponível pela INFOBIP atende às necessidades da Prodam.

2 – Referente ao item 3.5, a criação de grupos de linhas (segmentos) e definições de apelidos aplicam-se a interface WEB, sendo as interfaces interligados, ou seja, ao realizar um disparo de SMS via API, esta reflete nos logs da interface WEB. Desta forma atende a demanda da PRODAM?

Resposta PRODAM: Esse item será retirado.

3 – As Informações relacionadas no item 3.15 são dispostas nos relatórios obtidos na Plataforma, exportável, permitindo os filtros nos arquivos obtidos. Desta forma atende a demanda da PRODAM?

Resposta PRODAM: Sim. A obtenção dos dados da forma descrita atende a cláusula.

4 – Para obter as mensagens acima de 6 meses que não ficam mais disponíveis na interface WEB há custos e é necessária uma justificativa. A nossa sugestão é que sejam feitos os downloads dos relatórios a cada final de mês e armazenado do lado do cliente. Desta forma atende a demanda da PRODAM? Lembrando que por padrão nossa plataforma armazena informações de até os 3 últimos meses.

Resposta PRODAM: A sugestão não será atendida. Historicamente as prestadoras desse serviço atendem esse aspecto da especificação.

Empresa: ((NG))“**PONTALTECH**”((CL)).

1 – “Item 4.20: A CONTRATADA deverá verificar mensalmente a existência de números de telefone destinatário inválidos. Caso encontre, deverá disponibilizar relatório digital ao GESTOR até o dia 10 do mês seguinte a fim de realizar uma limpeza nos dados inválidos existentes nas bases do GESTOR.”

As bases de portabilidade e de plano de numeração são atualizadas por intermédio de rotinas automáticas e mediante bases disponibilizadas pela Anatel, a validade do telefone é feita no ato da

importação da lista ou solicitação de disparo ao consultar estas bases, não é comum um processo de leitura de base buscando telefones inválidos a cada x tempo. Sempre que for inválido não será enviado o SMS e a informação estará acessível a qualquer instante para consulta do cliente, diante disso, recomenda-se que este item seja alterado.

Resposta PRODAM: A obtenção dos dados da forma descrita atende a cláusula.

2 – Em vários itens do Edital dispõe sobre o Serviço Móvel Especializado (SME), entretanto, tal serviço foi descontinuado há quase 6 anos atrás conforme se acosta na Resolução nº 647, de 9 de fevereiro de 2015 junto a Anatel, detalhada em <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2015/787-resolucao-647>, ou seja, todo SME agora é somente SMP, sendo assim, o Edital não precisa solicitar qualquer relação com o SME, podendo excluir esse termo dos documentos.

Resposta PRODAM: A sugestão será atendida.

3 – Um dos critérios para habilitação técnica é a Outorga junto a Anatel, sendo dispensada apenas nos casos em que o licitante possuir declarações de conexões diretas junto as Operadoras. Pois bem, quando um Edital solicita outorga da Anatel para o envio de SMS Corporativo, é extremamente necessário que ele informe especificamente que a única outorga que será aceita é a de Serviço Móvel Pessoal - SMP, conforme dispõe o Ofício nº 79/2021/PRRE/SPR-ANATEL disponível em:

https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEPwqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO6D315gMMJ3dUVzVTqPOJEVmxhZaQzNQfPEh23WDzIkrmI5lQkhk4LFEZAI8MNmtsrry36rxp6RuveADEx_SA6G, no qual a Anatel recentemente se pronunciou sobre este tema, afirmando que quando não se tratar de broker com conexão direta, caso qualquer empresa queira prestar o serviço de envio de SMS A2P a única admissível é a de Serviço Móvel Pessoal – SMP. O Edital se dispôs somente sobre a possibilidade de apresentação de Outorga junto a Anatel, sem especificar que deve ser especificamente a de Serviço Móvel Pessoal – SMP, automaticamente abre margem para empresas de má-fé que possuem qualquer outra outorga participe do certame, independentemente do que dispõe o objeto do Edital, visto que tais empresas agem a fim de ludibriar o(a) pregoeiro e sua administração apresentando qualquer outorga para serem habilitadas, chegando até vencer alguns certames, mas prestando os serviços por meio de subcontratação, ou até mesmo utilizando de rotas não oficiais, que além de não serem seguras para esta administração como pessoa jurídica e órgão público, promovem o compartilhamento de dados pessoais e até sensíveis das pessoas físicas que são extraídos através de destas rotas não oficiais, podendo até levar esta administração pública as penalidades contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018, sem mencionar aquelas que poderão ser instauradas pelos titulares, não havendo como mencionar o prejuízo que teria esta administração.

Resposta PRODAM: A sugestão será atendida.

4 – O Edital deverá ainda definir as figuras do Controlador e Operador na forma da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018, mencionando como o Operador, no caso, o Contratado deverá realizar o tratamento dos dados pessoais e/ou sensíveis que forem trafegados pela sua plataforma.

Resposta PRODAM: A PRODAM já atua sobre os aspectos relativos à LGPD de forma padronizada, atendendo a regulamentação vigente.

5 – O Edital cita em dois locais CTN (Call Transfer Notification), entretanto, o mesmo possui mais relação com telecom, provável que não seja compatível, assim solicitamos maiores detalhes referente aos itens abaixo:

“4.19. A CONTRATADA deverá verificar a validade do CTN (Call Transfer Notification) antes de enviar a mensagem a operadora.

Hora de entrega da mensagem do CTN (Call Transfer Notification)”

Resposta PRODAM: Esses itens serão retirados.

Empresa: ((NG))“**SMART NX**”((CL)).

1 – Permitir a utilização de plataforma no conceito White Label, não sendo necessário o proponente ser o desenvolvedor já que a responsabilidade integral pelos serviços permanece sendo da contratada;

Resposta PRODAM: A PRODAM é desenvolvedora de solução de integração. A sugestão não será atendida.

2 – Permitir que a conexão com todas as operadoras possa ser através de broker licenciado pela Anatel, pois também disponibilizará SMS Homologados;

Resposta PRODAM: A forma prevista para prestação do serviço reduz pontos de falha e traz mais segurança. A sugestão não será atendida.

3 – Serviços de implantação, treinamento, suporte técnico (24x7) e integrações sejam realizados de forma remota.

Resposta PRODAM: Sim, é uma das possibilidades. Não há cláusulas no TR que impeçam que os aspectos apontados sejam realizados de forma remota.

Empresa: ((NG))“**ZENVIA**”((CL)).

NOTA: Muito embora essa empresa tenha enviado seus questionamentos fora do prazo estabelecido pela PRODAM-SP, serão considerados em razão da pertinência e transparência administrativa.

1 – Com base nos itens dispostos abaixo:

“3.7.O GESTOR poderá demandar a alteração dos relatórios desenvolvidos conforme sua necessidade e executado pela CONTRATADA com acordo entre as partes, sem custos adicionais.”

Cumpra esclarecer que o desenvolvimento de relatórios na plataforma, poderão apresentar custos adicionais de desenvolvimento, uma vez que não há requerimentos para tanto.

Resposta PRODAM: A execução da alteração dos relatórios pela contratada somente deverá ser realizada com acordo entre as partes e sem custos adicionais. Assim sendo, “o desenvolvimento de relatórios na plataforma” que possam “apresentar custos adicionais” não está previsto.

2 – *“Hora de entrega da mensagem do CTN (Call Transfer Notification)*

4.19. A CONTRATADA deverá verificar a validade do CTN (Call Transfer Notification) antes de enviar a mensagem a operadora.”

Cumpra esclarecer que em nosso entendimento o CTN (Call Transfer Notification) se dá pelo agendamento do envio da mensagem via Broker. Nosso entendimento está correto?

Resposta PRODAM: Esse item será retirado.

3 – “4.20. A CONTRATADA deverá verificar mensalmente a existência de números de telefone destinatário inválidos. Caso encontre, deverá disponibilizar relatório digital ao GESTOR até o dia 10 do mês seguinte a fim de realizar uma limpeza nos dados inválidos existentes nas bases do GESTOR.”

Cabe esclarecer que é possível a obtenção da informação (de números de telefone destinatário inválido), se dá diariamente através de relatórios de acompanhamento, acreditamos que esta atribuição supera o exigido no item 4.20. Nosso entendimento está correto ?

Resposta PRODAM: Sim. A obtenção dos dados da forma descrita atende a cláusula.

4 – Pedimos encarecidamente considerar no item **6. NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO** o SLA abaixo:

90% das mensagens nos primeiros 5 minutos após o envio.

99,9% das mensagens em até 30 minutos após o envio.

Trata-se dos itens 6.1.1. e 6.1.2.

Resposta PRODAM: A solicitação será atendida.