

Termo de Referência 124/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
124/2025	988841-PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS	SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA	30/04/2025 09:20 (v 3.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		124/2025

1. Definição do objeto

1.1 Contratação de serviço de Broker WhatsApp, conforme especificações e condições contidas nesse Termo de Referência.

ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
Serviços de Broker WhatsApp	26352	Serviço/Mês	12

- 1.2 Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
- 1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.
- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, podendo ser renovado nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2. Entrega

2.1 A licença deverá estar disponível e integrada a plataforma de telefonia Ominichannel, no prazo de 10 (dez) dias corridos após o recebimento da Nota de Empenho.

3. Descrição da Solução

3.1 Serviços de Broker WhatsApp, por 12 (doze) meses

- 3.1.1 A solução deve garantir melhores práticas relacionadas a segurança da informação e a LGPD, principalmente no que diz respeito a armazenamento de dados.
- 3.1.2 A solução deve suportar multiplas contas WhatsApp Bussiness.
- 3.1.3 A solução deve permitir chamadas via WebServices.

- 3.1.4 O serviço deverá ser acessado de forma online para gestão e configuração.
- 3.1.5 A solução deverá estar disponível 24 x 7 com taxa de disponibilidade de 95%.
- 3.1.6 Deverão ser entregues 03 (três) números de WhatsApp.
- 3.1.7 A solução deverá permitir 3.000 sessões ativas e 4.000 sessões receptivas.

4. Critérios de seleção do fornecedor

4.1 A qualificação dos proponentes deve ser realizada de acordo com o estabelecido no artigo 62 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5. Critérios de medição e pagamento

5.1 Prazo de pagamento, em 15 dias do recebimento da nota fiscal pelo fiscal do contrato.

6. Adequação orçamentária

6.1 A adequação orçamentária ocorrerá por conta do orçamento anual da Secretaria requisitante.

7. Prazos de Atendimento e SLA

7.1 Os serviços deverão estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias da semana, não poderá haver indisponibilidade superior a 5 (cinco) minutos no período de 6 (seis) horas ao longo do contrato.

7.1 Em caso de indisponibilidades recorrentes, abaixo de 95% durante o mês, serão aplicadas as sanções cabíveis.

7.1.1 De 90% a 95% de disponibilidade no mês, multa de 1% no valor da fatura mensal.

7.1.2 De 85% a 90% de disponibilidade no mês, multa de 1,5% no valor da fatura mensal.

7.1.3 Abaixo de 95% de disponibilidade no mês, multa de 2% no valor da fatura mensal.

8. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 09:20:38.

