

The background features a light gray network of interconnected nodes and lines. A large, vibrant blue circle is centered on the page, partially overlapping the text.

Betta
GLOBAL PARTNER

CDL-021/2023

Ao

Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Alameda Ribeirão Preto, n.º 82, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP.: 01331-000

Email: pregao@coren-sp.gov.br – **Fone:** (11) 3225.6300 / 3225.6333

Ref.: Pregão Eletrônico nº 28/2023 / Processo Administrativo nº 12426/2021

Objeto.: Contratação das Soluções de Telefonia IP e Contact Center, através de empresa especializada em telefonia IP contemplando o serviço de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital e portabilidade de linha 0800, e empresa especializada em serviços de Comunicações Unificadas e Contact Center em nuvem.

Data de Abertura da Sessão Pública - Dia 14 / 08 /2023, às 09h00

Versão do documento

Versão	Item	Responsável	Data
1.0	Ajuste conforme TR	Wesley Azevedo	14/08/2023



Sumário

1. SOBRE O PROJETO	3
2. DETALHAMENTO DO PROJETO	3
3. INFORMAÇÕES DOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO.....	9
3.1 Central de Comunicações Unificadas – AVAYA IP OFFICE	9
3.2 Servidores Comunicações Unificadas e Contact Center.....	10
3.3 Licenças para Agentes	10
3.4 Licenças para Supervisores	11
3.5 Aparelhos Telefônicos	11
3.6 Serviços de ChatBot	12
3.7 Serviços de Atendimento Eletrônico e Mensageria.....	12
3.8 Serviços de Envio SMS.....	13
3.9 Headsets USB	13
4. SERVIÇOS	14
4.1 Escopo Serviços PMO/Gestão de Projetos.....	14
5. ACORDO DE CONFIRMAÇÃO TÉCNICA.....	15



1. SOBRE O PROJETO

A Solução proposta pela Betta Global atendendo o que foi solicitado no Pregão eletrônico nº 28/2023, detalha uma composição em nuvem, altamente relacionada com integrações e customizações entre a Central de Comunicações Unificadas, o Contact Center, solução de Chatbot e mensageria.

Todos os integrantes da solução, como software, hardware e acessórios, necessários para o perfeito funcionamento da plataforma, são novos, sem uso e em sua última versão disponibilizada pelos fabricantes.

A fim de atender todas as expectativas do COREN-SP, todo o processo de implantação será acompanhado pelo escritório de Projetos (PMO) da Betta Global, a fim de atender todas as necessidades descritas no edital do Coren-SP.

A solução Avaya IP Office ofertada para atender esse processo, abrange todos os requisitos citados nas especificações técnicas do Anexo II. Sendo flexível, com integrações e desenvolvimentos necessários para suportar toda a demanda descrita no edital.

2. DETALHAMENTO DO PROJETO

Atendimento ao Grupo 2 do edital: **Serviço de comunicações unificadas e Contact Center:**

O objeto dessa licitação é a contratação de empresa especializada para fornecimento de Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center em nuvem, com todos os componentes necessários para o atendimento dos requisitos descritos no termo de referência. O serviço engloba: fornecimento de Solução em nuvem com software, hardwares, licenças, manutenção, serviços de instalação, treinamentos e todo os componentes necessários ao perfeito funcionamento da Solução contratada.



Quantidades Estimadas:

GRUPO 02			
Descrição		Unid	Qtde
CATSER: 16292 - Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center		Serv	01
CATSER: 24333 - Licenças para Usuários de Ramais Administrativos, ramais virtuais para uso dos softphones e aparelhos telefônicos		Licença	565
CATSER: 24333 - Licenças para Agentes Omnichannel do Contact Center		Licença	73
CATSER: 24333 - Licenças para Supervisores do Contact Center		Licença	19
CATMAT: 13838 - Aparelhos Telefônicos SIP com fonte e licença de uso		Unid	26
CATSER: 27081 - Serviço de chatbot		Serv	01
Serviço de conectividade mensal WhatsApp API RECEPTIVO*			
CATSER: 26387 - 7.1 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (receptivo) – sem franquia. (Qtde mensal estimada 6.698)	Até 10.000 atendimentos	Serv	01 (até 10.000)
Serviço de conectividade mensal WhatsApp API ATIVO**			
CATSER: 26387 -7.2 - Serviço de atendimento eletrônico e mensagem (ativa)	A partir de 1 até 1.000	Serv	01 (a partir de 1 até 1.000)
CATSER: 26352 - 8.1 - Serviço de envio de SMS - sem franquia.		Serv	1.994.200
CATMAT: 7703 - Headsets com interface USB .		Unid	396
CATSER: 27340 - Consultoria Especializada sob demanda (obs: não serão devidas horas de consultoria no período de implantação da solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) do contrato. Restando 54 meses para consultoria		UST	101



Informações sobre os componentes da solução:

Bill of Material.

Item 1 - CATSER: 16292 - Serviço de Comunicações Unificadas e Contact Center

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
700515965	CORE DELL 3240 COMPACT SERVER ASBCE IP OFFICE	1
413392	ASBCE R10 ENCRYPTION FOR IPO LIC:DS	1
413374	ASBCE R10 ADVANCED SERVICES SESSION IPO LIC:CU	100
413371	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION IPO LIC:CU	220
405362641	POWER CORD USA	2
406085	ACCS	1
406086	Voice Agents	73
406092	Report Creation Wizards	1
400656	Business	100
404449	3rd Party CTI	1
404448	Media Manager	1
700511982	Power Supplies & Accessories-C5 Power Cord North America	6
700514262	Servers-Dell ACP110 P3 Server IPO Server Edition	3
	Storage Oracle- 1TB	1
	Golden Jumper - Oracle	1
-HOSTING-SRV-2U	Hosting Oracle - Servidor 2U - Colocation 3x Server Avaya (SE / ACCS / SBC)	2



16389	Gateway 100F firewall ,VPN e SDWAN borda BGP-SDWAN-(251-999 User) FG-100F + FC-10-F100F-247-02-12	1
3422	Implantação Avaya Call Center - SE / ACCS / SBC	1

Item 2: CATSER: 24333 - Licenças para Usuários de Ramais Administrativos, ramais virtuais para uso dos softphones e aparelhos telefônicos

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
404446	Unified Communications Users	539

Item 3: CATSER: 24333 - Licenças para Agentes Omnichannel do Contact Center

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
406087	Multimedia Agents	73

Item 4: CATSER: 24333 - Licenças para Supervisores do Contact Center

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
406091	Supervisors	19

Item 5: CATMAT: 13838 - Aparelhos Telefônicos SIP com fonte e licença de uso

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
404446	Unified Communications Users	26
400764	Avaya IP Phone J139	26
700513373	Power Supplies & Accessories-Avaya J100 Power adapter, 5V 12W, Argentina/ Brazil	26



Item 6: **CATSER: 27081 - Serviço de chatbot**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
16551	Ativação de PLATAFORMA SAPIOS	1

Item 7.1: **CATSER: 26387 - 7.1 - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (receptivo) – sem franquia.**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
15014	Franquia de uso de mensagem Services por Nº abertura de conversa receptiva	10000

Item 7.2: **CATSER: 26387 -7.2 - Serviço de atendimento eletrônico e mensagem (ativa)**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
15015	Uso de mensagem Marketing para início da conversa (após resposta do cliente abertura de sessão de 24h)	1000

Item 8.1: **CATSER: 26352 - 8.1 - Serviço de envio de SMS - sem franquia**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
15948	Franquia por Nº mensagens SMS	1994200



Item 9: **CATMAT: 7703 - Headsets com interface USB.**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
01132-7	EPKO PLUS NOISE CANCELLING VOIP	396

Item 10: **CATSER: 27340 - Consultoria Especializada sob demanda (obs: não serão devidas horas de consultoria no período de implantação da solução, correspondendo aos primeiros 6 (seis) do contrato. Restando 54 meses para consultoria**

PN	DESCRIÇÃO	QTDA
14521	Professional Services ou Implantação Avaya Call Center	101



3. INFORMAÇÕES DOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO

Esse tópico tem como objetivo mostrar os componentes de hardware e software que irão ser responsáveis por concentrar a solução para atender o COREN-SP.

3.1 Central de Comunicações Unificadas – AVAYA IP OFFICE

Marca/Modelo: Avaya IP OFFICE Server Edition

Documentação oficial: <https://www.avaya.com/br/documents/fs-ipo-platform-sme8093br.pdf?t=0>

Com o Avaya IP Office, sua empresa tem opções acessíveis, flexíveis e poderosas para as comunicações empresariais. O IP Office oferece capacidades integradas de voz, web, chat, e-mail, FAX e geração de relatórios que permitem o suporte interações sofisticadas e satisfatórias com o cliente.



3.2 Servidores Comunicações Unificadas e Contact Center

Marca/Modelo: Dell ASP 110 – R640

Documentação oficial: https://i.dell.com/sites/csdocuments/Product_Docs/en/poweredge-r640-spec-sheet.pdf

São os servidores que compõe toda a solução de Comunicações Unificadas, Contact Center e gravação. Os servidores são homologados para trabalharem com a arquitetura do Avaya IP Office, fornecendo todos os recursos necessários para uma excelente experiência de uso da plataforma.

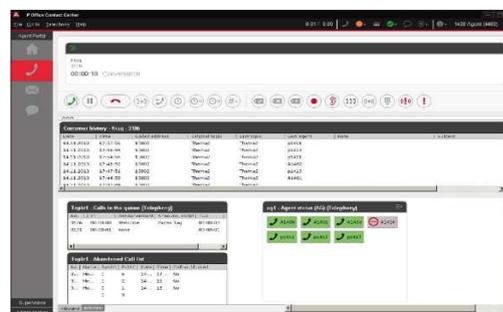


3.3 Licenças para Agentes

Marca/Modelo: Avaya Voice e Multimedia Agents

Documentação oficial: https://ipofficekb.avaya.com/businesspartner/ipoffice/mergedProjects/manuals/accs/71_0/ACCS%20Solution%20Description_03.08_April_2022.pdf

Com a utilização de atendimentos via Omnichannel, ACCS oferece um atendimento mais ágil entre todos os canais. Facilitando o trabalho do agente, podendo ser integrado com diversas plataformas de CRM.



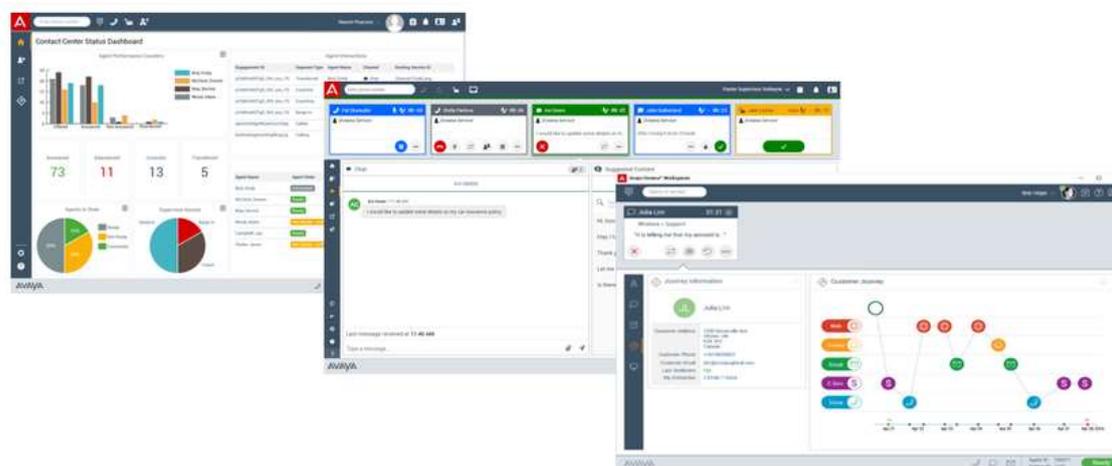
3.4 Licenças para Supervisores

Marca/Modelo: Avaya Supervisors

Documentação oficial:

https://ipofficekb.avaya.com/businesspartner/ipoffice/mergedProjects/manuals/accs/71_0/ACCS%20Solution%20Description_03.08_April_2022.pdf

Com o módulo de relatórios do ACCS, a tomada de decisão para a supervisão da operação fica mais dinâmica. Com os relatórios da plataforma Omnichannel, a aferição da operação ocorre de uma forma muito mais detalhada, trazendo grande benefício a toda operação.



3.5 Aparelhos Telefônicos

Marca/Modelo: Avaya J139

Documentação oficial: <https://www.avaya.com/br/documents/fs-avaya-ip-telefon-j139-uc8115br.pdf?t=0>

O telefone IP Avaya J139 oferece uma experiência moderna, conectada e personalizada para os clientes, e atende as necessidades de comunicações por voz seguras e confiáveis para usuários de grandes, médias e pequenas empresas. Oferece um novo nível de simplicidade no uso de recursos como espera, transferência, conferência, encaminhamento e estacionamento de chamadas.



3.6 Serviços de ChatBot

Marca/Modelo: Serviços Betta

Documentação oficial: <https://sapios.com.br/>

SapiosBot é uma plataforma totalmente integrada com diversas soluções de atendimento com facilidade exclusiva para instalação e desenvolvimento de chatbots.

O objetivo é facilitar a criação de conversas de forma simples e rápida, com foco na automação de tarefas, aumentando a eficiência, reduzindo filas e custos de atendimento.

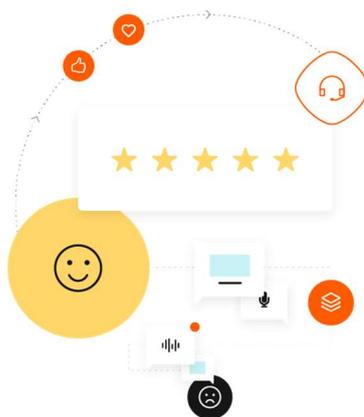


3.7 Serviços de Atendimento Eletrônico e Mensageria

Marca/Modelo: Serviços Betta

Documentação oficial: <https://www.infobip.com>

Utilize interações significativas com recursos de automação fáceis de usar e forneça aos clientes suporte sempre ativo. Ofereça interações seguras, suporte ao cliente sempre ativo e crie jornadas exclusivas em todos os setores no aplicativo de bate-papo mais popular do mundo.



3.8 Serviços de Envio SMS

Marca/Modelo: Serviços Betta

Temos uma plataforma inteligente de disparo de SMS em massa com funcionalidades de roteamento e gerenciamento de fornecedores, gestão de custos, gestão de campanhas e retornos detalhados dos SMS.

3.9 Headsets USB

Marca/Modelo: Felitron - Epko Plus Noise Cancelling

Documentação oficial: <https://www.felitron.com.br/>

Cancele os ruídos de suas chamadas e transforme seu áudio em HD. Com a nova tiara em aço inoxidável, com revestimento emborrachado, desenvolvido com tecnologia de dupla injeção de polímeros de diferentes resistências, trazem o máximo de conformo e estabilidade ao usuário.



4. SERVIÇOS

Buscando esclarecer todos os processos que deverão ocorrer até a finalização da implantação do projeto no COREN-SP, temos a divisão de tarefas da seguinte maneira:

4.1 Escopo Serviços PMO/Gestão de Projetos

- Planejamento de execução;
- Implantação do projeto;
- Manutenção preventiva e corretiva;
- Serviços Profissionais, Consultoria e Customização;
- Treinamento e serviços de capacitação.

O escritório de PMO ficará responsável por todo o tramite inicial do projeto, usando metodologias que serão empregadas do início ao fim da execução do projeto. Trabalhará em conjunto com a equipe de analistas para garantir a melhor entrega de toda a solução ofertada nesse documento.

A área de Professional Services conta com analistas certificados na plataforma ofertada. Em conjunto com a área de PMO definirão todo o escopo e cronograma para que a implantação ocorra conforme descrito no edital.

Ao fim da execução do projeto, o NOC da Betta receberá através de um repasse interno essa operação. Sendo esse canal, responsável por atender as demandas de chamados/incidentes que possam ocorrer durante o período de contrato estipulado.

Durante o período de contrato, e conforme solicitado em edital, teremos horas disponíveis para consultoria e customização da plataforma. É importante salientar que a Betta conta com uma grande equipe de desenvolvedores para atender as demandas de customização. Dependendo do caso, poderá ser utilizado um Gerente de Projetos para acompanhar, controlar e garantir a entrega do escopo acordado para a realização de alguma customização.

Os treinamentos e os serviços de capacitação ocorrerão conforme descrito no item 2.22 do documento Anexo II – Especificações Técnicas do edital.



5. ACORDO DE CONFIRMADADE TÉCNICA

A Betta Global Partner está de acordo e atende a todos os seguintes itens mencionados para a construção da solução e os serviços neste edital, conforme a indicação dos itens a seguir para o atendimento da solução proposta utilizando-se arquitetura Cloud;

De acordo com os atendimentos aos itens a seguir:

Item 2.3 – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- **Subitem 2.3.1** Com base nos requisitos definidos pelo Coren-SP e o esperado através da adoção da Solução de Comunicações Unificadas e Contact Center, a execução dos serviços deverá obedecer, obrigatoriamente, a todos os requisitos descritos neste termo;
- **Subitem 2.3.2** Todos os componentes necessários para a utilização dos serviços deverão ser novos (de primeiro uso), não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.
- **Subitem 2.3.3** Todas as aplicações que suportam os serviços, deverão ser mantidas nas versões mais atuais possíveis, durante toda a vigência contratual, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades.

Item 2.4 – DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER

- **Subitem 2.4.1** A Solução a ser contratada contempla a execução de serviços de comunicações unificadas e Contact Center em nuvem, cujos custos deverão contemplar todos os componentes de hardware, software e demais recursos necessários, nos quantitativos, especificações técnicas e condições exigidas neste descritivo.
- **Subitem 2.4.2** Conforme explicações prestadas nos Estudos Técnicos Preliminares, não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas da Solução de código aberto conhecida como Asterisk ou qualquer outra de código aberto. O Sistema de não poderá ter parte do seu código derivado do Asterisk e ou freeswitch e ou qualquer outro software de código aberto.
- **Subitem 2.4.3** Todos os componentes da Solução com exceção dos aparelhos IP's, deverão ser hospedados na nuvem da CONTRATADA.
- **Subitem 2.4.5** A comunicação entre a rede da CONTRATANTE e a nuvem será feita utilizando de link de comunicação seguro através da internet, de forma a manter um túnel de comunicação segura entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviços.
- **Subitem 2.4.6** O acesso dos usuários conectados à rede de dados da CONTRATANTE dos serviços, deverá ser feito através deste link de comunicação.
- **Subitem 2.4.7** O acesso dos usuários situados fora na rede da CONTRATANTE aos serviços, deverá ser feito através da internet direto à nuvem de serviços da CONTRATADA, que deverá disponibilizar dispositivo de controle de sessão de borda de forma a garantir os requisitos mínimos de segurança da comunicação.



- **Subitem 2.4.8.2** Em caso de indisponibilidade da mudança dos troncos, deverá ser instalado nas dependências do COREN-SP um dispositivo de controle de sessão de borda de forma a garantir os requisitos mínimos de segurança da comunicação, sem ônus para a CONTRATANTE.
- **Subitem 2.4.9** A Solução contratada deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- **Subitem 2.4.10** A empresa CONTRATADA manterá, durante toda vigência do Contrato, um serviço de atendimento com ligação gratuita (0800), para registro, acompanhamento e resolução de problemas.
- **Subitem 2.4.11** O serviço de comunicações unificadas e Contact Center Deverá apresentar disponibilidade mínima de 99,99%.
- **Subitem 2.4.12** A disponibilidade dos serviços deverá incluir todos as facilidades para os usuários descritas neste termo.
- **Subitem 2.4.13** A interrupção da comunicação entre o ambiente da CONTRATANTE e a nuvem de serviço, não deverá afetar os usuários que estejam conectados através da internet.
- **2.4.47.1** Permitir acesso de conectividade da telefonia através da conexão por VPN disponibilizada pelo COREN-SP.
- **2.4.47.2** Deverá ser fornecido com capacidade de registro para no mínimo 500 (quinhentos) usuários e 100 (cem) sessões simultâneas para acesso remoto aos serviços de telefonia IP, seja por meio de aparelho IP e softphone;
- **2.4.47.3** Deverá prover 150 conexões com o tronco SIP;
- **2.4.47.4** 150 canais centralizados na Sede de SP ou no datacenter da CONTRATADA

Item 2.5 – DOS REQUISITOS DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

- **Subitem 2.5.1** A Plataforma de Serviços deverá funcionar de maneira integrada e única com a Solução de Contact Center. Este recurso será utilizado para prover melhor atendimento e facilidades aos usuários dos serviços prestados pela Contratante. Tais facilidades incluem uma resposta baseada em atendimento de maneira ágil e automatizada, elevando a qualidade de serviços do Coren-SP.

Item 2.6 – DOS REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- **Subitem 2.6.2** A URA é responsável por todo o pré-atendimento para o canal de voz, além dos serviços automáticos.
- **Subitem 2.6.8** Todas as gravações de áudio para a URA, durante toda a vigência contratual, serão de responsabilidade da Contratada.
- **Subitem 2.6.10** Todas as integrações necessárias para a implantação das consultas aos sistemas internos do Coren-SP serão de responsabilidade da Contratada. As integrações deverão utilizar API REST, possibilitando a consulta de informações nos sistemas do COREN-SP;
- **Subitem 2.6.12** A árvore da URA inicial será definida e implementada na fase da implantação da Solução, devendo a Contratada incluir, no cronograma da implantação, os mapeamentos



necessários para a criação da árvore da URA, com os prazos devidamente alinhados e aprovados pela Contratante.

- **Subitem 2.6.12.1** Deverá ser entregue na fase da implantação a árvore da URA inicial com até 10 (dez) níveis e integrações com aplicações externas (Web Services) de acordo com as necessidades do COREN-SP;
- **Subitem 2.6.12.2** A árvore da URA inicial mapeada deverá ser aprovada e estar em conformidade com as necessidades do COREN-SP para atendimento do profissional de enfermagem;
- **Subitem 2.6.12.3** Até a entrega final da árvore da URA mapeada no planejamento, a CONTRATADA deverá manter em funcionamento uma árvore básica sem integração com os sistemas, devendo estar minimamente nos mesmos moldes da árvore da URA atualmente utilizada pela Contratante.
- **Subitem 2.6.13** Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e a realização de testes em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação de novas configurações aos outros canais e máquinas.
- **Subitem 2.9.5** O faturamento sobre as conversas enviadas pelo Whatsapp, ocorrerá, apenas na hipótese de utilização dos serviços, pela Contratante, no mês corrente (cobrança das chamadas estimadas (1.000 (mil) chamadas ativas).
- **Subitem 2.9.8** A quantidade excedente de conversas deverá ser cobrada conforme tabela de custo por conversação a ser apresentado na proposta comercial.

Item 2.10 – DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA DE ENVIO E RECEBIMENTO DE SMS

- **Subitem 2.10.7** Deverá contemplar os custos para atendimento da volumetria especificada pela Contratante.

2.12. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE GRAVAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR VOZ

- **Subitem 2.12.1** A Solução ofertada deverá permitir o armazenamento das gravações dos atendimentos por voz pelo período limitado ao espaço de 1 TB (um terabyte), de forma que, após esse período, as ligações deverão ser disponibilizadas à Contratante, para guarda e armazenamento em Storage próprio ou nuvem;
- **Subitem 2.12.9** O agendamento do backup não poderá ocorrer nem ocupar a rede do COREN-SP durante o período de expediente, devendo a Contratada alinhá-lo em horário/período definido junto à equipe técnica de TI da Contratante;

2.14. DOS USUÁRIOS DE RAMAIS ADMINISTRATIVOS

- **Subitem 2.14.3.12.** O acesso ao serviço do softphone deverá ser disponibilizado inicialmente apenas através da conexão pela VPN;
- **Subitem 2.14.3.13** A definição de acesso por usuário através de VPN ou SBC será definida de acordo com a necessidade do CONTRATANTE



2.15. DOS AGENTES OMNICHANNEL DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

- **Subitem 2.15.2** Para cada agente do Contact Center, deverá ser fornecido um ramal telefônico e um canal de gravação para os atendimentos por voz.

2.17. DOS APARELHOS TELEFÔNICOS SIP

- **Subitem 2.17.2** A Contratada deverá realizar a entrega e configuração dos aparelhos telefônicos em todas as unidades do Coren-SP contempladas no objeto de contratação.

2.18. DOS SERVIÇOS DE CHATBOT

- **Subitem 2.18.9** Deverá incluir além dos custos de deployment inicial, operação assistida incluindo 160 (cento e sessenta) horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de Chatbot.
- **Subitem 2.18.10. 1** Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
- **Subitem 2.18.11** Deverá contemplar recursos suficientes para uma demanda de até 40 (quarenta) canais simultâneos (40 clientes em atendimento via chatbot) e capacidade de expansão para no mínimo 400 (quatrocentos) canais.

2.19. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL WHATSAPP API

- **Subitem 2.19.3** Em relação à quantidade mensal estimada de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp API, serão faturadas de acordo com as faixas mensais a serem estabelecidas em contrato. Caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado, a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido, de forma que o custo proporcional das mensagens excedentes poderá ser faturado à Contratante.

2.20. DOS SERVIÇOS CONECTIVIDADE MENSAL SMS

- **Subitem 2.20.1** Todo o custo do tráfego de mensagens de texto via SMS deverá estar incluso na oferta de serviço, pelo período de vigência do contrato.
- **Subitem 2.20.2** Será de responsabilidade da Contratada a assinatura do contrato junto ao broker, sendo todo o ônus do contrato de responsabilidade exclusiva da Contratada.
- **Subitem 2.20.3** Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas via SMS, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado na estimativa mensal a ferramenta deverá garantir que o serviço não será interrompido e o custo com as mensagens excedentes poderão ser cobradas na fatura mensal.

