

## **ANEXO I**

### **PREGÃO PRESENCIAL CRM-ES Nº 025/2013**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

##### **1 – DO OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços de email marketing/mala direta, bem como padronização dos emails enviados pelo CRM-ES a todos os profissionais médicos registrados neste Conselho.

##### **2 – VISITA TÉCNICA**

É facultado à empresa Licitante realizar visita técnica à sede do CRM-ES, a fim de manter contato com o Setor de Informática deste CRM-ES no sentido de esclarecer quaisquer dúvidas.

##### **3 – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

3.1 - A Prestação dos Serviços deverá ser executada da seguinte forma: A empresa contratada deverá prestar serviços de E-mail Marketing, fornecendo infraestrutura computacional e de comunicação com a Internet, com alta disponibilidade, englobando instalações físicas, equipamentos, softwares, solução para contingência e todos os serviços técnicos de administração dos serviços, abaixo descritos, para a área de Tecnologia da Informação do CRM-ES, com pagamentos mensais, durante a vigência do contrato.

3.2 – Descrição dos requisitos dos serviços a serem executados:

3.2.1. Requisitos Gerais:

3.2.1.2. A empresa licitante deverá comprometer-se e responsabilizar-se:

- a. Com a garantia de sigilo e confidencialidade das informações constantes nos arquivos e dados do CRM-ES manuseados e custodiados pela empresa licitante. A inviolabilidade deverá ser garantida no armazenamento, tráfego, e eventual manuseio dos dados, ou seja, durante qualquer intervenção realizada no Data Center ou sob sua responsabilidade. Para isto a empresa

- licitante deverá apresentar evidências dos controles implantados e normas internas vigentes que viabilizam esta garantia;
- b. Por danos, perda ou roubo de informações do CRM-ES em sua custódia;
  - c. Com a abertura das instalações da empresa para vistorias e auditorias efetuadas pelo CRM-ES a qualquer tempo, através de representantes próprios ou de terceiros, com o objetivo de verificar a conformidade dos serviços executados com os requisitos do contrato;
  - d. Com a garantia de devolução de todos os conteúdos digitais (mensagens, arquivos, banco de dados, etc.) em sua custódia, no caso de encerramento do contrato por vontade das partes ou por outros motivos como, encerramento da empresa, venda, falência, etc. Esta devolução se dará através da execução de um backup completo de todos os conteúdos, com acompanhamento do CRM-ES, a ser realizado imediatamente após o encerramento dos serviços;

3.2.1.3 - O serviço de E-mail Marketing deverá ser gerenciado e oferecer o fornecimento de toda a infra-estrutura necessária, incluindo servidores, conectividade com a Internet, segurança, gerenciamento da solução (hardware e software) e backup dos dados;

3.2.1.4 - Todos os serviços oferecidos deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas recomendadas por normas internacionais reconhecidas e executadas por profissionais adequadamente qualificados;

3.2.1.5 - Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24 X 7 X 365, devidamente protegidos contra ataques Hackers e DDoS (Distributed Denial of Service);

3.2.1.6 - A conexão dos usuários deverá ser através de acesso pela Internet, com autenticação;

3.2.1.7 - O prazo para ativação de todos os serviços contratados será de no máximo 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato;

3.2.1.8 - Todos os custos referentes à instalação/setup, treinamentos, manutenção de domínios nos servidores da empresa licitante, customização do WebMail e outros correlatos, deverão estar inclusos no custo mensal dos serviços;

3.2.1.9 - A empresa licitante deverá disponibilizar, para todos os serviços contratados, relatórios mensais com apresentação de:

- a. Volumes de utilização;
- b. Níveis de serviços atingidos no período.

3.2.1.10 - Na fase de implantação dos serviços contratados os processos operacionais envolvidos nos diversos serviços deverão ser discutidos e acordados com o CRM-ES. Este acordo deve incluir:

- a. Lista de pessoas responsáveis pelos Termos de Aceite dos Serviços;
- b. Lista de pessoas com autorização para acesso às informações do CRM-ES na empresa licitante;
- c. Lista de escalonamento para acionamento de superiores hierárquicos, na empresa licitante, em caso de:
  - i. Problemas ocasionados por falhas;
  - ii. Problemas de segurança;

3.2.1.11 - Qualquer manutenção e/ou intervenção nos serviços, mesmo não implicando na sua inoperância ou alteração nas suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com o CRM-ES, exceto quando estas se tratarem de emergência. Neste último caso, o CRM-ES deverá ser informado da necessidade de manutenção/intervenção emergencial tão logo a mesma seja identificada;

3.2.2. Requisitos complementares específicos ao serviço de E-mail Marketing:

3.2.2.1. Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software nas instalações do CRM-ES;

3.2.2.2. O pacote de mensagens deverá considerar:

- a. Quantidade estimada mensal de mensagens: pacote de 150.000 (cento e cinquenta mil);
- b. Quantidades do pacote mensal não utilizadas num mês serão transformadas em créditos que serão acumulados durante o período do

contrato para uso em meses subsequentes ou quando a quantidade utilizada exceder a quantidade do pacote contratado;

- c. Envios adicionais à quantidade do pacote mensal contratado deverão ser cobrados conforme o custo unitário da mensagem correspondente ao pacote contratado;
- d. O pagamento mensal pelo serviço será composto pelo valor fixo referente ao pacote mensal de mensagens, adicionado do valor correspondente aos envios adicionais ocorridos no mês que excederem o saldo de crédito existente;

3.2.2.3 - Disponibilidade do Serviço mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento);

3.2.2.4 - A arquitetura e infra-estrutura do serviço deverão garantir alto desempenho no acesso dos usuários via WEB e capacidade para disparo de até 10.000 (dez mil) mensagens de uma campanha do CRM-ES num prazo máximo de 2 (duas) horas;

3.2.2.5 - A banda internet alocada para uso do serviço pelos usuários deverá ser independente da banda internet alocada para o disparo das mensagens, garantindo desempenho e disponibilidade para os usuários nos momentos de pico nos disparos de mensagens;

3.2.2.6 - A empresa licitante deverá operar o serviço observando as boas práticas do E-mail Marketing e as políticas anti-spam;

3.2.2.7 - As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada, automaticamente, pela empresa licitante, no conteúdo da mensagem gerada pelo CRM-ES, contendo identificação da empresa licitante ou da solução tecnológica utilizada;

3.2.2.8 - O ambiente de e-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança:

- a. Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 12 (doze) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;

- b. Realização de backup diário de todos os dados;
- c. Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas;

### 3.2.3 – Requisitos funcionais e operacionais mínimos para o serviço:

#### 3.2.3.1 – Será imprescindível:

- a. Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários;
- b. Gerenciamento de usuários e permissões, sem limite de quantidade de usuários;
- c. Listas de Destinatários, com até 100.000 (cem mil) pessoas;
- d. Funcionalidades para criação das Listas de Distribuição através de importação dos dados (up-load de arquivo) ou através de integração com banco de dados do CRM-ES;
- e. Possibilidade de envio de mensagens com 100 Kbytes ou mais;
- f. Possibilidade de envio de mensagens contendo arquivos anexos que totalizem até 50 Kbytes ou mais;
- g. Editor de mensagens para criação direta das mensagens com formatação e inserção de imagens e links;
- h. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- i. Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL;
- j. Funcionalidades para criação e atualização das Listas de Destinatários;
- k. Agendamento e re-agendamento de disparos de campanhas por data e horário;
- l. Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo: Agrupamento dos endereços inválidos em temporários (por exemplo, caixa postal cheia) e definitivos (por exemplo, conta inexistente); Inativação automática de endereços inválidos definitivos;
- m. Opção automática para que um recebedor da mensagem possa excluí-lo da Lista. O tratamento de opt-out deverá ser por categoria, ou seja, um

email pode ser opt-out num tipo de mensagem e continuar recebendo mensagens de outras categorias;

- n. Reenvio de Campanhas;
- o. Reenvio parcial de lotes para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo, Caixa Postal cheia;
- p. Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de email marketing original;
- q. Integração com sistemas legados ou Web Sites, através de APIs ou WebServices;
- r. Simulador anti-spam para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem a ser disparada, com apresentação das recomendações de ajustes;

3.2.3.2 - Acompanhamento e avaliação das campanhas através do rastreamento das mensagens enviadas, imediatamente após o início do disparo das campanhas, para apresentação de relatórios com os seguintes requisitos mínimos:

a. Estatísticas Gerais da Campanha: Deverão conter dados das mensagens que foram entregues que foram abertas pelos destinatários e aquelas que os destinatários clicaram nos links. As estatísticas deverão apresentar os dados na forma de tabelas e gráficos com opções de apresentação analítica e consolidada;

b. Estatísticas por Link: Deverão indicar quais destinatários acessaram cada link inserido dentro da mensagem;

c. Relatório de Erros de Envio: Deverão apresentar relação dos endereços que não receberam a mensagem por erro, agrupando-os nos vários tipos de erros, como: erros temporários, tipo caixa postal cheia e erros definitivos como conta inexistente;

d. Solicitações de Remoção (opt-out): Deverão indicar quais destinatários solicitaram remoção de seu endereço da lista e em qual categoria de mensagem (possibilidade de opt-out parcial por categoria de mensagem);

e. Relatório para controle da quantidade de mensagens utilizadas no período, saldos e créditos;

f. Para a implantação a empresa licitante deverá ministrar treinamento específico para até 02 (dois) usuários. O Treinamento deverá ser presencial, nas instalações do CRM-ES e de, no mínimo, 08 (oito) horas;

3.2.4 - Requisitos complementares específicos para o Acordo de Nível de Serviços;

3.2.4.1 - O Acordo de Nível deverá abranger todos os serviços contratados e atendimento aos seguintes requisitos:

a. Estar em conformidade com os indicadores de nível de serviço estipulados neste Termo:

- i. Serviço de E-mail Marketing
- ii. Disponibilidade mínima de 99,5%;
- iii. Tempo máximo para recuperação e disponibilização dos serviços em caso de desastre: 24 (vinte e quatro) horas;
- iv. Capacidade para disparo de até 100.000 (cem mil) mensagens de uma campanha do CFM/CRM-ES num prazo máximo de 02 (duas) horas;

3.2.4.2 - No caso de inoperância e/ou indisponibilidade recorrente em um período de 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento dos serviços, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando os serviços estiverem totalmente operacionais.

3.2.4.3 - O não cumprimento da disponibilidade empresa licitante por 03 (três) meses seguidos ou habitualmente (mais de quatro ocorrências dentro de um período corrido de doze meses) com indicadores abaixo de 97% (noventa e sete por cento) será considerado inadimplemento contratual, ensejando a rescisão contratual, independentemente de outras sanções.

**ANEXO II**  
**PREGÃO PRESENCIAL CRM-ES Nº 025/2013**  
**PROPOSTA DE PREÇO**

**Nome da Empresa:**

Pela presente, declarando inteira submissão aos preceitos legais em vigor, especialmente os das Leis 10.520/02 e 8.666/93, e às cláusulas e condições constantes do *Edital de Licitação Pregão Presencial/Anexos nº XXX/2013 CRM-ES*, vimos apresentar ao Pregoeiro nossa *Proposta de Preço* para prestação de serviços de email marketing/mala direta, bem como padronização dos emails enviados pelo CRM-ES a todos os profissionais médicos registrados neste Conselho.

O valor mensal da prestação de serviços é de R\$ \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ ).

O valor global da prestação de serviços é de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ ).

No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, bem como despesas com instalação, transporte, deslocamento, e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da sua abertura.

Razão Social: \_\_\_\_\_



CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_ Conta corrente: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
***Representante***

### ANEXO III

#### PREGÃO PRESENCIAL Nº 025/2013

#### MINUTA DO CONTRATO

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ENVIO DE EMAIL MARKETING/MALA DIRETA, BEM COMO PADRONIZAÇÃO DOS EMAILS ENVIADOS PELO CRM-ES A TODOS OS PROFISSIONAIS MÉDICOS REGISTRADOS NESTE CONSELHO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CRM/ES E A EMPRESA (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) NA FORMA ABAIXO:**

O **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, Autarquia Federal, órgão fiscalizador do exercício profissional da Medicina, criado pelo Decreto-Lei nº. 7.955, de 03 de setembro de 1945 e organizado pela Lei nº. 3.268, de 30 de setembro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº. 44.045, de 19 de julho de 1958, inscrito no CNPJ sob o nº. 31.300.999/0001-18, com sede à Rua Professora Emília Franklin Mululo, nº. 228, Ed. Dr. Alzir Bernardino Alves, Bairro Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-730, neste ato representado pelo seu Presidente **DR. SEVERINO DANTAS FILHO**, brasileiro, casado, médico, inscrito no CRM/ES sob o Nº. 408, doravante denominado **CONTRATANTE** e do outro lado a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ n.º xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrição estadual n.º xxxxxxxxxxxx, sediada na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, representada pelo seu representante legal xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, RG nº xxxxxxxxxxxx, CPF nº xxxxxxxxxxxx doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem, em decorrência do resultado do processo de licitação Nº. 025/2013, modalidade Pregão Presencial, tipo Menor Preço Global, em que a CONTRATADA foi declarada vencedora, celebrar o presente Contrato, que será regido pelo Edital de convocação e pelas Leis Federal nº 10.520/02 e 8.666/1993, com suas alterações, e será executado mediante as seguintes Cláusulas e condições:

#### **1 - CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:**

O presente tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de email marketing/mala direta, bem como padronização dos emails enviados pelo CRM-ES a todos os profissionais médicos registrados neste Conselho.

#### **2 - CLÁUSULA SEGUNDA – DO PERÍODO DE VIGÊNCIA**

2.1 O contrato firmado com a licitante vencedora terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante Termo Aditivo por mais até 12 meses, não podendo ultrapassar o total de 48 (quarenta e oito) meses, na forma do art. 57, inc. IV, da Lei nº 8.666/93.

### **3 - CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1 A CONTRATADA compromete-se a: A empresa contratada deverá prestar serviços de E-mail Marketing, fornecendo infraestrutura computacional e de comunicação com a Internet, com alta disponibilidade, englobando instalações físicas, equipamentos, softwares, solução para contingência e todos os serviços técnicos de administração dos serviços, abaixo descritos, para a área de Tecnologia da Informação do CRM-ES, com pagamentos mensais, durante a vigência do contrato.

3.3 – Descrição dos requisitos dos serviços a serem executados:

3.2.1. Requisitos Gerais:

3.2.1.3. A empresa licitante deverá comprometer-se e responsabilizar-se:

- e. Com a garantia de sigilo e confidencialidade das informações constantes nos arquivos e dados do CRM-ES manuseados e custodiados pela empresa licitante. A inviolabilidade deverá ser garantida no armazenamento, tráfego, e eventual manuseio dos dados, ou seja, durante qualquer intervenção realizada no Data Center ou sob sua responsabilidade. Para isto a empresa licitante deverá apresentar evidências dos controles implantados e normas internas vigentes que viabilizam esta garantia;
- f. Por danos, perda ou roubo de informações do CRM-ES em sua custódia;
- g. Com a abertura das instalações da empresa para vistorias e auditorias efetuadas pelo CRM-ES a qualquer tempo, através de representantes próprios ou de terceiros, com o objetivo de verificar a conformidade dos serviços executados com os requisitos do contrato;
- h. Com a garantia de devolução de todos os conteúdos digitais (mensagens, arquivos, banco de dados, etc.) em sua custódia, no caso de encerramento do contrato por vontade das partes ou por outros motivos como, encerramento da empresa, venda, falência, etc. Esta devolução se dará através da execução de um backup completo de todos os conteúdos, com acompanhamento do CRM-ES, a ser realizado imediatamente após o encerramento dos serviços;

3.2.1.3 - O serviço de E-mail Marketing deverá ser gerenciado e oferecer o fornecimento de toda a infra-estrutura necessária, incluindo servidores, conectividade com a Internet, segurança, gerenciamento da solução (hardware e software) e backup dos dados;

3.2.1.4 - Todos os serviços oferecidos deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas recomendadas por normas internacionais reconhecidas e executadas por profissionais adequadamente qualificados;

3.2.1.5 - Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24 X 7 X 365, devidamente protegidos contra ataques Hackers e DDoS (Distributed Denial of Service);

3.2.1.6 - A conexão dos usuários deverá ser através de acesso pela Internet, com autenticação;

3.2.1.7 - O prazo para ativação de todos os serviços contratados será de no máximo 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato;

3.2.1.8 - Todos os custos referentes à instalação/setup, treinamentos, manutenção de domínios nos servidores da empresa licitante, customização do WebMail e outros correlatos, deverão estar inclusos no custo mensal dos serviços;

3.2.1.9 - A empresa licitante deverá disponibilizar, para todos os serviços contratados, relatórios mensais com apresentação de:

- c. Volumes de utilização;
- d. Níveis de serviços atingidos no período.

3.2.1.10 - Na fase de implantação dos serviços contratados os processos operacionais envolvidos nos diversos serviços deverão ser discutidos e acordados com o CRM-ES. Este acordo deve incluir:

- d. Lista de pessoas responsáveis pelos Termos de Aceite dos Serviços;
- e. Lista de pessoas com autorização para acesso às informações do CRM-ES na empresa licitante;
- f. Lista de escalonamento para acionamento de superiores hierárquicos, na empresa licitante, em caso de:
  - i. Problemas ocasionados por falhas;
  - ii. Problemas de segurança;

3.2.1.11 - Qualquer manutenção e/ou intervenção nos serviços, mesmo não implicando na sua inoperância ou alteração nas suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com o CRM-ES, exceto quando estas se tratarem de emergência. Neste último caso, o CRM-ES deverá ser informado da necessidade de manutenção/intervenção emergencial tão logo a mesma seja identificada;

3.2.2. Requisitos complementares específicos ao serviço de E-mail Marketing:

3.2.2.1. Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software nas instalações do CRM-ES;

3.2.2.2. O pacote de mensagens deverá considerar:

- e. Quantidade estimada mensal de mensagens: pacote de 150.000 (cento e cinquenta mil);
- f. Quantidades do pacote mensal não utilizadas num mês serão transformadas em créditos que serão acumulados durante o período do contrato para uso em meses subsequentes ou quando a quantidade utilizada exceder a quantidade do pacote contratado;

- g. Envios adicionais à quantidade do pacote mensal contratado deverão ser cobrados conforme o custo unitário da mensagem correspondente ao pacote contratado;
- h. O pagamento mensal pelo serviço será composto pelo valor fixo referente ao pacote mensal de mensagens, adicionado do valor correspondente aos envios adicionais ocorridos no mês que excederem o saldo de crédito existente;

3.2.2.3 - Disponibilidade do Serviço mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento);

3.2.2.4 - A arquitetura e infra-estrutura do serviço deverão garantir alto desempenho no acesso dos usuários via WEB e capacidade para disparo de até 10.000 (dez mil) mensagens de uma campanha do CRM-ES num prazo máximo de 2 (duas) horas;

3.2.2.5 - A banda internet alocada para uso do serviço pelos usuários deverá ser independente da banda internet alocada para o disparo das mensagens, garantindo desempenho e disponibilidade para os usuários nos momentos de pico nos disparos de mensagens;

3.2.2.6 - A empresa licitante deverá operar o serviço observando as boas práticas do E-mail Marketing e as políticas anti-spam;

3.2.2.7 - As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada, automaticamente, pela empresa licitante, no conteúdo da mensagem gerada pelo CRM-ES, contendo identificação da empresa licitante ou da solução tecnológica utilizada;

3.2.2.8 - O ambiente de e-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança:

- a. Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 12 (doze) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;
- b. Realização de backup diário de todos os dados;
- c. Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas;

3.2.3 – Requisitos funcionais e operacionais mínimos para o serviço:

3.2.3.1 – Será imprescindível:

- s. Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários;
- t. Gerenciamento de usuários e permissões, sem limite de quantidade de usuários;
- u. Listas de Destinatários, com até 100.000 (cem mil) pessoas;
- v. Funcionalidades para criação das Listas de Distribuição através de importação dos dados (up-load de arquivo) ou através de integração com banco de dados do CRM-ES;

- w. Possibilidade de envio de mensagens com 100 Kbytes ou mais;
- x. Possibilidade de envio de mensagens contendo arquivos anexos que totalizem até 50 Kbytes ou mais;
- y. Editor de mensagens para criação direta das mensagens com formatação e inserção de imagens e links;
- z. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- aa. Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL;
- bb. Funcionalidades para criação e atualização das Listas de Destinatários;
- cc. Agendamento e re-agendamento de disparos de campanhas por data e horário;
- dd. Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo: Agrupamento dos endereços inválidos em temporários (por exemplo, caixa postal cheia) e definitivos (por exemplo, conta inexistente); Inativação automática de endereços inválidos definitivos;
- ee. Opção automática para que um receptor da mensagem possa excluí-lo da Lista. O tratamento de opt-out deverá ser por categoria, ou seja, um email pode ser opt-out num tipo de mensagem e continuar recebendo mensagens de outras categorias;
- ff. Reenvio de Campanhas;
- gg. Reenvio parcial de lotes para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo, Caixa Postal cheia;
- hh. Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de email marketing original;
- ii. Integração com sistemas legados ou Web Sites, através de APIs ou WebServices;
- jj. Simulador anti-spam para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem a ser disparada, com apresentação das recomendações de ajustes;

3.2.3.2 - Acompanhamento e avaliação das campanhas através do rastreamento das mensagens enviadas, imediatamente após o início do disparo das campanhas, para apresentação de relatórios com os seguintes requisitos mínimos:

- a. Estatísticas Gerais da Campanha: Deverão conter dados das mensagens que foram entregues que foram abertas pelos destinatários e aquelas que os destinatários clicaram nos links. As estatísticas deverão apresentar os dados na forma de tabelas e gráficos com opções de apresentação analítica e consolidada;
- b. Estatísticas por Link: Deverão indicar quais destinatários acessaram cada link inserido dentro da mensagem;
- c. Relatório de Erros de Envio: Deverão apresentar relação dos endereços que não receberam a mensagem por erro, agrupando-os nos vários tipos de erros, como: erros temporários, tipo caixa postal cheia e erros definitivos como conta inexistente;
- d. Solicitações de Remoção (opt-out): Deverão indicar quais destinatários solicitaram remoção de seu endereço da lista e em qual categoria de mensagem (possibilidade de opt-out parcial por categoria de mensagem);

e. Relatório para controle da quantidade de mensagens utilizadas no período, saldos e créditos;

f. Para a implantação a empresa licitante deverá ministrar treinamento específico para até 02 (dois) usuários. O Treinamento deverá ser presencial, nas instalações do CRM-ES e de, no mínimo, 08 (oito) horas;

3.2.5 - Requisitos complementares específicos para o Acordo de Nível de Serviços;

3.2.4.1 - O Acordo de Nível deverá abranger todos os serviços contratados e atendimento aos seguintes requisitos:

a. Estar em conformidade com os indicadores de nível de serviço estipulados neste Termo:

- v. Serviço de E-mail Marketing
- vi. Disponibilidade mínima de 99,5%;
- vii. Tempo máximo para recuperação e disponibilização dos serviços em caso de desastre: 24 (vinte e quatro) horas;
- viii. Capacidade para disparo de até 100.000 (cem mil) mensagens de uma campanha do CFM/CRM-ES num prazo máximo de 02 (duas) horas;

3.2.4.2 - No caso de inoperância e/ou indisponibilidade recorrente em um período de 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento dos serviços, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando os serviços estiverem totalmente operacionais.

3.2.4.3 - O não cumprimento da disponibilidade empresa licitante por 03 (três) meses seguidos ou habitualmente (mais de quatro ocorrências dentro de um período corrido de doze meses) com indicadores abaixo de 97% (noventa e sete por cento) será considerado inadimplemento contratual, ensejando a rescisão contratual, independentemente de outras sanções.

3.3 Execução dos serviços mediante emprego e mão-de-obra especializada, qualificada, treinada e em número suficiente para atender as especificações e prazos estabelecidos para a prestação dos serviços, inclusive, os de suporte técnico mensal.

3.4 Execução dos serviços com alta qualidade e nível técnico, observando as normas especiais e legislação em vigor para serviços desta natureza.

3.5 Garantir que os serviços a serem desenvolvidos serão apropriados, totais, completos e suficientes para obtenção das finalidades previstas, respeitada a adequada autonomia para o alcance de tais objetivos.

3.6 Guardar absoluto sigilo sobre toda e quaisquer informações a que tenha acesso em razão da prestação de serviços objeto deste contrato, responsabilizando-se ainda pelo sigilo a ser observado por seus funcionários e prepostos em relação ao mesmo.

3.7. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas, problemas, defeitos e/ ou vícios apontados pelo CONTRATANTE.

3.8 Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados, convenientes ou prepostos, na execução dos serviços objetos deste contrato.

3.9 Responder por danos materiais ou físicos causados, culposa ou dolosamente, por seus empregados, quando em serviço, a servidores do CONTRATANTE ou a terceiros, devendo ser adotadas providências necessárias, dentro de 48 (quarenta horas), após ser comunicado.

3.10 A empresa vencedora deverá apresentar ao CRM/ES a ferramenta de software contratada, demonstrando suas funcionalidades, de forma que venha a promover o aprendizado na utilização das facilidades oferecidas pelo sistema, bem como arcar com todas as despesas para fornecimento, instalação, configuração, manutenção, reposição, e demais despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento integral do serviço contratado.

#### **4 CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

4.1 Prestar informações e os esclarecimentos solicitados pela empresa contratada para a fiel execução do contrato;

4.2 Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

4.3 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato a ser firmado e efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;

4.4 Efetuar o pagamento na forma convencionada no contrato com as Notas Fiscais/Faturas devidamente atestadas;

4.5 Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;

4.6 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por meio de servidor especialmente designado, nos termos do art. 67, da Lei Federal nº 8.666/1993;

4.7 Rejeitar o objeto em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA exigindo sua imediata correção, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pelo CRM-ES;

4.8 Comunicar à empresa CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com o objeto contratado.

#### **5 CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**



5.1 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância de R\$ \_\_, \_\_ (\_\_\_) mensais, pela disponibilização do objeto contratado (execução dos serviços contratados) nos moldes das cláusulas primeira e terceira.

5.2 A CONTRATADA deverá apresentar, no primeiro dia útil subsequente ao mês vencido, Certificado de Regularidade do FGTS e o Certificado de Regularidade junto ao INSS (CND), em plena validade, juntamente com a respectiva Nota Fiscal em 02 (duas) vias, comprovando-se a entrega do objeto deste contrato para a devida liquidação e pagamento da despesa pelo CONTRATANTE.

5.3 O pagamento será efetuado, por meio de cheque, até 05 (cinco) dias úteis após a data da protocolização da Nota Fiscal e demais documentos que o CONTRATANTE eventualmente exigir, no Protocolo Administrativo, situado na Sede do mesmo.

5.4 Caso não seja efetuado o pagamento no período acima, serão devidos à CONTRATADA juros de mora de 0,03% (três centésimos por cento) ao dia, relativos ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento e a data de sua efetivação.

5.5 Caso o pagamento se dê por depósito em conta, na referida nota fiscal deverá constar o nome e número do banco, nome e número da agência e número da conta corrente da CONTRATADA.

5.6 Em conformidade com a Lei Federal nº 9.430/96 e Instrução Normativa SRF nº 480/04, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, bem como o art. 13, § 1º, XIV, a, da Lei Complementar 123/06, c/c art. 6º, § 2º, II, da Lei Complementar 116/03, serão retidos no ato do pagamento os valores relativos a IRPJ, CSLL, COFINS, PIS/PASEP e ISS, salvo se a CONTRATADA apresentar prova de opção pelo SIMPLES.

5.7 Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES, deverá apresentar também Declaração contendo essa informação (modelo no anexo da IN 480/2004, da Secretaria da Receita Federal do Brasil). Tal declaração deverá estar assinada pelo Representante Legal da mesma.

5.8 Havendo erro na Nota Fiscal ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será susinado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

5.9 Ao CRM-ES fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no ato de aceitação do objeto, este não estiver de acordo com as condições pactuadas, sem constituir-se em mora por esta decisão.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

6.1 O presente contrato poderá ser alterado conforme as disposições do artigo 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, inclusive para restabelecer seu equilíbrio econômico-financeiro nos casos previstos no inciso II, d, do referido artigo.

6.2 Em eventual prorrogação do contrato poderá ser feita repactuação do preço, porém a mesma será condicionada a demonstração analítica prévia de aumento dos custos da contratada e a observância de prazo mínimo de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato ou de repactuação anterior.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

7.1 Na forma disposta no artigo 87, § 2º, da Lei Federal nº 8.666/1993, a inexecução total ou parcial do fornecimento dos serviços ou a recusa injustificada do adjudicatário em aceitar ou assinar o Contrato de Fornecimento de Serviços, dentro do prazo estabelecido, poderão acarretar as seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa de até 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do contrato;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal por até 05 (cinco) anos, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes. A punição poderá abranger, além da empresa, seus diretores e responsáveis técnicos;
- e) rescisão contratual sem que decorra do ato direito de qualquer natureza à CONTRATADA.

7.2 Na aplicação das penalidades a Administração considerará a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe o artigo 87, *caput*, da Lei Federal nº 8.666/1993 e no inciso LV do artigo 5º da Constituição Federal.

7.3 As penalidades serão registradas no cadastro da CONTRATADA.

## **8 - CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO DO CONTRATO**

8.1 O presente contrato poderá ser por ato administrativo unilateral do contratante, pela inexecução total ou parcial de suas cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei Federal nº 8.666/1993, sem que caiba à contratada direito a indenizações de qualquer espécie.

8.2 O presente instrumento poderá ser rescindido, ainda, nas seguintes modalidades, sem prejuízo do disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93:

8.2.1 Unilateralmente, a critério exclusivo do CRM/ES, mediante formalização, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos seguintes casos:

- a) Atraso injustificado, a juízo da Administração, na prestação dos serviços licitados;
- b) Entrega dos itens fora das especificações constantes do objeto deste contrato;
- c) Subcontratação total do objeto deste contrato, caracterizando a mera intermediação, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a cisão, fusão ou incorporação, que afetem o cumprimento da obrigação assumida;
- d) Desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores;
- e) Cometimento reiterado de faltas na execução do objeto deste contrato, anotadas na forma do § 1º, do art. 67, da Lei nº 8.666/93;
- f) Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- g) A dissolução da empresa;

- h) Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo da Administração, prejudique a execução deste contrato;
- i) Ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato.

8.2.2 Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzido a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

8.2.3 Judicialmente, nos termos da legislação vigente.

8.3 Os casos de rescisão unilateral pelo CONTRATANTE serão formalmente motivados nos autos de competente processo administrativo, assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

8.4 A parte que rescindir imotivadamente o contrato antes do término do prazo de vigência pactuado responderá por multa equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) para saldo do contrato de 36 meses, 15% (quinze por cento) para saldo do contrato de 24 (vinte e quatro) meses e 10% (dez por cento) para saldo contratos de 12 (doze) meses.

## **9 - CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1 A despesa orçamentária decorrente do presente identifica-se pela rubrica 6.2.2.1.1.33.90.39.044 – Serviços de Publicidade de Utilidade Pública.

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1 Qualquer tolerância das partes em relação às cláusulas e condições do presente instrumento, ou mesmo o retardamento da exigibilidade de direitos, não importará em precedente, novação ou alteração do contrato, cujos termos continuarão exigíveis a qualquer tempo.

10.2 Todas as comunicações, notificações ou avisos decorrentes do presente instrumento deverão ser feitos por correspondência protocolada, por *fax* ou por *e-mail* devidamente recepcionados.

10.3 Este contrato obriga as partes signatárias e sucessores em todas as cláusulas, termos e condições, respondendo a parte infratora pelas custas processuais, honorários advocatícios e demais cominações cabíveis no caso de procedimento judicial.

10.4 A nulidade total ou parcial de qualquer cláusula ou condição prevista neste instrumento não afetará nem desobrigará o cumprimento das demais, que continuarão vigentes em todos os seus efeitos.

10.5 Quaisquer alterações nas disposições deste contrato somente terão validade e eficácia se devidamente formalizadas mediante aditivo contratual escrito firmado pelos representantes legais das partes, sendo considerados inexistentes quaisquer compromissos ou acordos verbais.

## **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO**

11.1 A fiscalização e o acompanhamento da execução do presente contrato serão feitos pelo Coordenador de Compras do CRM-ES WOLMER FERNANDES T. MELLO que anotará em registro

próprio todas as ocorrências relativas ao contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados na forma do Artigo 67, da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO DE ELEIÇÃO**

12.1 Fica eleito o foro da Justiça Federal de Vitória, na Seção Judiciária do Estado do Espírito Santo, renunciando a qualquer outro, para dirimir dúvidas suscitadas pelo presente instrumento.

## **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL**

13.1 A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham a causar diretamente ao Patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de dolo ou culpa, sob quaisquer de suas formas, quando do cumprimento da obrigação.

13.2 O CONTRATANTE ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a CONTRATADA e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

Faz parte integrante deste contrato, independente de sua transcrição, a PROPOSTA apresentada pela CONTRATADA.

E, por estarem justas e acordadas, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

*Vitória, XX de XXXX de 2013.*

## **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESPÍRITO SANTO**

### **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

---

Nome  
RG

---

Nome  
RG

