



# Coren<sup>DF</sup>

Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal

## CONTRATO

Pelo presente instrumento particular de contratação de empresa especializada em prestação de serviços de e-mail marketing, tem-se, de um lado o **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL**, a seguir denominado **CONTRATANTE**, entidade de classe, neste ato representado por seu Presidente **Dr. Gilney Guerra de Medeiros**, brasileiro, Enfermeiro, portador do CPF nº 002.246.941-97 e registro Coren-DF nº 143136-ENF, seu Secretário **Dr. Elissandro Noronha dos Santos**, brasileiro, Enfermeiro, portador do CPF nº 037.605.956-77 e registro Coren-DF nº 135645-ENF, e seu Tesoureiro **Sr. Adriano Araújo da Silva**, brasileiro, Técnico de Enfermagem, portador do CPF nº 552.843.021-68 e registro Coren-DF nº 80216-TEC, com sede no SRTV/Sul, Quadra 701, Bloco I, Edifício Palácio da Imprensa, 5º e 6º andar, Brasília – DF, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 03.875.295/0001-38, e de outro lado, **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA.**, a seguir denominada **CONTRATADA**, com sede à Avenida Tancredo Neves, 2539, CEO Salvador Shopping Torre Londres, Sala 1903, Bairro Caminho das Árvores, Salvador – BA – CEP: 41820-021, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 12.900.948/0001-82, neste ato representada por seu representante legal, **Sr. Mauro Heleno Justino Dourado**, CPF nº 667.427.655-34, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo nº 039/2017** e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 005/2017, o qual o contratante e a contratada encontram-se estritamente vinculados ao seu edital e a proposta desta última, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**1.1.** O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de E-mail Marketing para 500.000 disparos/mês, conforme as condições, obrigações e requisitos técnicos, estabelecidos no anexo I do edital, que passa a fazer parte integrante deste instrumento.

*Vanessa C. Gomes Sarmiento*

*João*

*Dr. Elissandro Noronha dos Santos*  
Secretário Coren-DF  
Mat. 135 - COREN-DF

*Dra. Márcia Cristina S. Oliveira*  
Advogada Coren-DF  
OAB/DF 30.594



## CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

**2.1.** O serviço contratado deverá ser prestado conforme abaixo especificado:

**2.1.1.** Cessão de direito de uso de software desenvolvido, destinado ao gerenciamento de campanhas de marketing via correio eletrônico, também conhecido como “E-mail Marketing”, que apresente os seguintes critérios técnicos:

**2.1.1.1.** Efetuar a liberação de ao menos 1 (uma) ferramenta web para gerenciamento de campanhas de comunicação e marketing com a possibilidade de cadastro de contas de administrador e usuário regular para o Coren-DF durante a vigência do contrato, com controle por nível de permissões diferenciado entre administradores e usuários regulares.

**2.1.1.2.** Permitir que a inclusão de listas, composição de peças e disparo de campanhas sejam feitas totalmente pela equipe de usuários do sistema, sem necessidade de conhecimento técnico.

**2.1.1.3.** A equipe da contratada poderá administrar de forma autônoma novos usuários, liberando acesso a funcionalidades específicas da ferramenta e especificando determinado número de créditos.

**2.1.1.4.** Garantia de entrega integral dos e-mails válidos.

**2.1.1.5.** Envio com certificação digital ou DKIM.

**2.1.1.6.** Teste de envio.

**2.1.1.7.** Permitir agendamento de envio para a data e horário desejado.

**2.1.1.8.** Possibilidade de inserir remetentes distintos em cada peça.



**2.1.1.9.** Possibilidade de utilizar um e-mail de retorno, para o qual os contatos podem enviar dúvidas, diferente do e-mail de remetente.

**2.1.1.10.** Permitir o reenvio automático de novos disparos para endereços que apresentaram erros temporários, como caixa postal cheia.

**2.1.1.11.** Autonomia na inclusão de códigos para a substituição de campos no corpo do e-mail.

**2.1.1.12.** Importação de peças em HTML de forma a não exigir adaptações para o disparo.

**2.1.1.13.** Desenvolvimento de HTML, adequação de peças publicitárias para envio de e-mail marketing, dentro das boas práticas.

**2.1.1.14.** Criação e armazenamento de templates de e-mail para envio (HTML). Depois de armazenado um template, o usuário poderá utilizar o modelo para compor novas peças e alterar informações.

**2.1.1.15.** Envios de e-mails do formato JPEG, com a possibilidade de inserir link na peça.

**2.1.1.16.** Possibilidade de anexar arquivos PDF e JPEG à mensagem.

**2.1.1.17.** Envios de e-mails no formato JPEG.

**2.1.1.18.** Permitir a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente.

**2.1.1.19.** Inclusão automática de links de opt-out (descadastrar) nas peças, e controle integrado dos usuários que solicitaram descadastramento, com bloqueio para os próximos envios.

Roberta Oliveira dos Santos  
Advogada Coren-DF  
OAB/DF 30.57

Dra. Márcia Cristina S. Oliveira  
Advogada Coren-DF  
OAB/DF 30.57

Vanessa C. Gomes Sarmento  
Mau



**2.1.1.20.** Perguntar o motivo quando o usuário solicitar descadastramento (opt-out).

**2.1.1.21.** Importação e exportação de contatos para os formatos mais comuns (PDF, Excel, CSV e TXT).

**2.1.1.22.** Remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema evita que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça.

**2.1.1.23.** Correção automática de e-mails inválidos por erros comuns de digitação. Por exemplo: "maria.jose@hotmail.co", atualizar para "maria.jose@hotmail.com".

**2.1.1.24.** Possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato.

**2.1.1.25.** Importação de mailing sem limite de número de campos e formatos disponíveis. Se houver limites, especificar.

**2.1.1.26.** Análise Anti-Spam. Antes de enviar o e-mail deverá possível avaliar o nível de aceitação pelos principais softwares Anti-Spam do mercado e saber quais ajustes devem ser feitos.

**2.1.1.27.** Geração de relatórios gráficos com quantidades de e-mails enviados, recebidos abertos, não recebidos, não abertos, links acessados (indicando quais destinatários acessaram cada link inserido dentro da mensagem), incluindo relatórios de abertura e clique por data e hora.

**2.1.1.28.** Apresentar a relação dos endereços que não receberam a mensagem e especificar o erro.

**2.1.1.29.** Exibir relatório dos motivos de opt-out, geral, por peça ou por campanha.

*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*  
Dra. Márcia Cristina S. Oliveira  
Advogada Coren-DF  
GAB/DF 30.507  
Kleber Oliveira dos Santos  
Superintendente  
Coren-DF  
Fiat 1300 Coren-DF



**2.1.1.30.** Relatório de campanhas agrupadas, sendo possível ver estatísticas gerais do disparo ou de várias campanhas ao mesmo tempo.

**2.1.1.31.** Exportação dos relatórios de envio das campanhas em formato PDF personalizado.

**2.1.1.32.** Emissão de relatório da participação em campanhas por contato, mostrando por quais ações ele foi impactado, que peças ele abriu, em que peças clicou, etc.

**2.1.1.33.** Deverá realizar a configuração de IP para garantir o recebimento dos e-mails enviados, e em caso de problemas deverá entrar em contato com a área de TI para a resolução das falhas.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

**3.1.** A contratada deverá comprometer-se e responsabilizar-se:

**3.1.1.** Com a garantia de sigilo e confidencialidade das informações constantes nos arquivos e dados do Coren-DF manuseados e custodiados pela contratada. 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 contratada deverá apresentar evidências dos controles implantados e normas internas vigentes que viabilizam esta garantia.

**3.1.2.** Por danos, perda ou roubo de informações do Coren-DF em sua custódia.

**3.1.3.** Com a abertura das instalações da empresa para vistorias e auditorias efetuadas pelo Coren-DF 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.



**3.1.4.** 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 Coren-DF, a ser realizado imediatamente após o encerramento dos serviços.

**3.2.** O serviço de E-mail Marketing deverá ser gerenciado e oferecer o fornecimento de toda a infraestrutura necessária, incluindo servidores, conectividade com a internet, segurança, gerenciamento da solução (hardware e software) e backup dos dados.

**3.3.** Todos os serviços oferecidos deverão ser prestados em conformidade com as boas práticas recomendadas por normas internacionais reconhecidas e executadas por profissionais adequadamente qualificados.

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

**3.5.** A conexão dos usuários deverá ser através de acesso pela internet, com autenticação.

**3.6.** A contratada deverá possuir central de atendimento por telefone (0800 ou linha local na área de DDD 61) e internet (e-mail ou web) e um procedimento formal para solicitação de serviços.

**3.7.** Na fase de implantação dos serviços contratados, os processos operacionais envolvidos nos diversos serviços deverão ser discutidos e acordados com o Coren-DF. Este acordo deve incluir:

**3.7.1.** Lista de pessoas responsáveis pelos Termos de Aceite dos Serviços.

**3.7.2.** Lista de pessoas com autorização para acesso às informações do Coren-DF.



**3.7.3.** Lista de escalonamento para acionamento de superiores hierárquicos, da contratada, em caso de:

**3.7.3.1.** Problemas ocasionados por falhas.

**3.7.3.2.** Problemas de segurança.

**3.8.** Todos os serviços que deverão ser executados nas instalações do Coren-DF deverão ser previamente autorizados e agendados.

**3.9.** O serviço contratado deverá ser implantado seguindo planejamento realizado antecipadamente e aprovado pelo Coren-DF, precedido de testes e homologação pelo Coren-DF.

**3.10.** 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 Coren-DF, exceto quando estas se tratarem de emergência. Neste último caso, o Coren-DF deverá ser informado da necessidade de manutenção/intervenção emergencial tão logo a mesma seja identificada.

## CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**4.1.** Os recursos orçamentários necessários ao atendimento de que trata o objeto correrão por conta da dotação orçamentária: 6.2.2.1.1.33.90.39.002.045 – Propaganda e Publicidade (Marketing).

## CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR DO CONTRATO

**5.1.** O valor total contratado é de R\$ 8.800,00 (oito mil e oitocentos reais).

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*  
Céber Ogawa dos Santos  
Superintendente  
Membro Coren-DF

*[Handwritten signature in blue ink]*  
Dra. Márcia Cristina S. Oliveira  
Advogada Coren-DF  
OAB/DF 30.557

*[Handwritten signature in blue ink]*  
Vanessa C. Gomes Sarmento  
Membro Coren-DF

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*