



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO
CREA-MT

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de e-mail marketing com as especificações abaixo relacionadas:

- a. 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:
- b. Instalação de 01 (um) software com licenças liberadas para 02 (dois) usuários e 01 (um) administrador e que atenda um mínimo de 30 mil disparos de mensagens por mês.
- c. Durante a vigência do contrato, o Crea-MT poderá resolver dúvidas ou obter orientações sobre a utilização do sistema, através de contato telefônico ou e-mail que serão respondidos por uma equipe de profissionais especializados, disponíveis em horário comercial.
- d. Autonomia para disparo de campanhas: Permitir que a inclusão de listas, composição de peças e disparo de campanhas seja feita totalmente pela equipe e usuários do Sistema, sem necessidade de conhecimento técnico.
- e. Controles de Acessos: A equipe da Contratada poderá administrar de forma autônoma novos usuários, liberando acesso a funcionalidades específicas da ferramenta e especificando determinado número de créditos.
- f. Garantia de entrega integral dos e-mails válidos.
- g. Envio com certificação digital ou DKIM.
- h. Teste de envio.
- i. Permitir agendamento de envio para a data e horário desejado.
- j. Possibilidade de inserir remetentes distintos em cada peça.
- k. Possibilidade de utilizar um e-mail de retorno, o qual os contatos podem enviar dúvidas, diferente do e-mail de remetente.
- l. Reenvio automático: Permitir novos disparos para endereços que apresentaram erros temporários como, por exemplo: Caixa postal cheia.
- m. Autonomia na inclusão de códigos para a substituição de campos no corpo do e-mail.
- n. Importação de HTML produzido externamente: Importação de peças em HTML de forma a não exigir adaptações para o disparo.
- o. Desenvolvimento de HTML, adequação de peças publicitárias para envio de e-mail marketing, dentro das boas práticas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO
CREA-MT

- p. Templates de peças: Criação e armazenamento de templates de e-mail para envio (HTML). Depois de armazenado um template, o usuário pode utilizar o modelo para compor novas peças e alterar informações.
- q. Envios de e-mails do formato JPEG, com a possibilidade de inserir link na peça. Desejável inserção de arquivos anexos à mensagem.
- r. Envios de e-mails no formato JPEG.
- s. Visualização alternativa: Permitir a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente.
- t. Links e Controle de Opt-out: Inclusão automática de links de opt-out (descadastrar) nas peças, e controle integrado dos usuários que solicitaram descadastramento, com bloqueio para os próximos envios.
- u. Controle de Motivos de Opt-out: Quando o usuário solicitar descadastramento (opt-out) perguntar o motivo.
- v. Compatibilidade de Importação/Exportação: Importação e exportação de contatos para os formatos mais comuns (PDF, Excel, CSV e TXT).
- w. Higienização de registros: Remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema evita que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça.
- x. Correção automática de endereços: Correção automática de e-mails inválidos por erros comuns de digitação. Por Exemplo: "maria.jose@hotmail.co", atualizar para "maria.jose@hotmail.com".
- y. Múltiplas Listas: Possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato.
- z. Importação sem limites de campos: Importação de mailing sem limite de número de campos e formatos disponíveis. Se houver limites, especificar.
- aa. Análise AntiSpam. Antes de enviar o e-mail, é possível avaliar o nível de aceitação pelos principais softwares AntiSpam do mercado e saber quais ajustes devem ser feitos.
- bb. Geração de relatórios de disparo: 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.
- cc. Lista de erros do disparo: Apresentar a relação dos endereços que não receberam a mensagem e especificar o erro.
- dd. Relatório de motivos de opt-out: Exibir relatório dos motivos de opt-out, geral, por peça ou por campanha.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO
CREA-MT

- ee. Relatório consolidado de campanhas: Relatório de campanhas agrupadas, sendo possível ver estatísticas gerais do disparo ou de várias campanhas ao mesmo tempo.
- ff. Exportação de Relatórios: Exportação dos relatórios de envio das campanhas em formato PDF personalizado.
- gg. Histórico do Contato: 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.
- hh. Configuração: A Contratada 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 do Crea-MT para a resolução das falhas.

1.2 O objeto a ser contratado se enquadra na categoria de serviços comuns, conforme inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1.** A contratação de empresa especializada em e-mail marketing é necessária para atender a demanda atual de envio de no mínimo 30 mil e-mails por mês, de informativos como boletins mensais, boletins eletrônicos semanais, que levam notícias e orientações gerais de interesse dos titulares, cadastrados no serviço de mailing do site ou através do próprio cadastro geral do Crea-MT.

3. DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1.** Poderão participar desta licitação pessoas jurídicas que explorem ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam às condições exigidas no edital e em seus anexos.
- 3.2.** Não poderão participar do presente certame as sociedades empresárias que estiverem em concordata, em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação judicial ou extrajudicial, bem como as sociedades empresárias estrangeiras que não funcionem no País, consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, e nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 3.3.** Os documentos de habilitação, proposta técnica/comercial e quaisquer correspondências e documentos a elas relativos deverão ser escritos em língua portuguesa.

4. CONDIÇÕES DA PROPOSTA

- 4.1.** A proposta vencedora será aquela que oferecer menor preço global
- 4.2.** Nos preços das propostas deverão estar inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos;
- 4.3.** Não serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.
- 4.4.** Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da proponente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO
CREA-MT

5. VIGÊNCIA

- 5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

6. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.
- 6.2. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que serão oportunamente designados pela Diretoria da CONTRATANTE.
- 6.3. Os representantes do Crea-MT, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas a seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.
- 6.4. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados.
- 6.5. A fiscalização não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, nem a exime de manter fiscalização própria.
- 6.6. Não serão aceitos serviços que estiverem em desacordo com as especificações, nem quaisquer pleitos de faturamentos extraordinários, sob o pretexto de perfeito funcionamento e conclusão do objeto contratado.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Executar os serviços de acordo com as especificações deste Termo de Referência, atendendo às definições do Crea-MT.
- 7.2. Prestar todos os esclarecimentos que lhes forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente às reclamações;
- 7.3. Efetuar as correções nas falhas detectadas pelo fiscal da CONTRATANTE nos serviços, objeto desta prestação de serviço. Comunicar por escrito quando verificar condições inadequadas para a execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudica-los, bem como o eventual atraso ou paralisação dos serviços, neste caso, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE.
- 7.4. Substituir os materiais e/ou corrigir os serviços não aceitos pelo CONTRATANTE no prazo máximo de 01 (um) dia contado da data de rejeição.
- 7.5. Responder por todos os ônus referentes aos serviços, desde os salários, como também os encargos previdenciários, trabalhistas, assim como taxas, impostos, transporte, alimentação, estadias e outras



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE MATO GROSSO
CREA-MT

exigências legais ou regulamentares que venham a incidir no contrato porventura resultante deste Termo de Referência, relativas a seus empregados, que não terão quaisquer vínculos com o Crea-MT;

7.6. Cumprir rigorosamente os prazos previstos com a CONTRATANTE para o fiel cumprimento do objeto;

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte daquela;
- 8.2. Atestar a fatura, comprovando a realização dos serviços solicitados;
- 8.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e o prazo estabelecidos neste Termo de Referência.

9. DA FISCALIZAÇÃO

- 9.1. Para fins de acompanhamento e fiscalização da execução deste contrato, conforme determina o Art. 117 da Lei nº 14.133/21, fica investido da responsabilidade a Igor Augusto Pereira Bastos, podendo ser substituído por outro fiscal nomeado oportunamente

10. PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a atestação da nota fiscal, de acordo com a demanda do Crea-MT.

11. DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. 6.2.2.1.1.01.04.09.022 - Demais Serviços Profissionais

12. CUSTO ESTIMADO DA AQUISIÇÃO.

- 12.1. O custo estimado da aquisição é de R\$ 1.700,00

Cuiabá, 14 de junho de 2023.

IGOR AUGUSTO PEREIRA BASTOS
SETOR DE COMUNICAÇÃO