



## PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022

### DA CONVOCAÇÃO

**S**EBRAE-PE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Pernambuco, com sede na Rua Tabaiaras, 360 – Ilha do Retiro – CEP: 50.750-230 – Recife / PE, CNPJ / MF nº 09.829.524/0001-64, através do pregoeiro **Ricardo Albuquerque Arruda** e dos Membros da Comissão Permanente de Licitação - CPL, nomeados pela Portaria DIREX nº 13/2020, de 25/05/2020, **torna público** que promoverá **LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL DO TIPO MENOR PREÇO - REPRESENTADO PELO MENOR VALOR EM DISPUTA**, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá às seguintes normativas, disponíveis no endereço: <https://bit.ly/2vCnyEi>

1. **REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE**, aprovado pela **Resolução CDN 391**, de 25 de novembro de 2021;
2. **RESOLUÇÃO CDN Nº 294/2018** – de 22 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre o Tratamento: Favorecido, Diferenciado e Simplificado a ser Dispensado, às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
3. **RESOLUÇÃO DIREX Nº 07/2020**, de 05/05/2020 – Que autoriza o uso do Aplicativo Teams da Microsoft, para a realização dos processos de licitação na sua forma presencial.

O presente Pregão será realizado através do aplicativo Teams da Microsoft, devidamente gravado com a finalidade de imprimir transparência aos procedimentos previstos neste edital.

- I. Os interessados na participação desse processo deverão, obrigatoriamente, utilizar um dispositivo conectado à internet (computador, tablete etc.);
- II. Os interessados nesse processo, até o dia anterior marcado para o início das sessões públicas (videoconferência), deverão enviar e-mail para a CPL ([cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br)) manifestando interesse em participar desse Pregão.
- III. A CPL enviará para as empresas interessadas na participação dessa licitação um link de acesso à “sala de reunião” onde acontecerá o presente Pregão, no horário estabelecido para a sua abertura, objetivando o acesso e ingresso à Videoconferência.
  - a. É de inteira responsabilidade dos interessados na participação no presente Pregão, providenciarem um dispositivo com acesso à internet para ingresso através do Link enviado pela CPL, no dia e horário estabelecidos para o início do certame, e sua participação na licitação;
- IV. O Link de acesso à “sala de reunião” (Videoconferência) será enviado aos que se manifestarem (item II), por e-mail, até 03 (três) horas antes do início da sessão pelo Pregoeiro.
- V. As transmissões pelo Pregoeiro terão início com até 15 (quinze) minutos de antecedência à hora estipulada neste Edital de Pregão, para que cada interessado tenha acesso à (reunião) sala de videoconferência.
- VI. O certame ocorrerá virtualmente entre o Pregoeiro, Membros da CPL e os licitantes.



- VII. As sessões públicas serão gravadas pelo aplicativo Microsoft Teams e todos os documentos de credenciamento / proposta e habilitação deverão ser enviados para o e-mail da CPL ([cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br)), quando solicitados durante a Sessão Pública de licitação.
- VIII. A CPL fará o compartilhamento desses documentos para conhecimento de todos.

**ABERTURA: Online – através do acesso ao aplicativo TEAMS da Microsoft.**

**DATA DA ABERTURA: 12 de julho de 2022 às 14h00min (quatorze horas).**

Qualquer pedido de esclarecimento deverá ser encaminhado à Comissão Permanente de Licitação – CPL, impreterivelmente, até 03 (três) dias úteis anteriores a data fixada para abertura da Sessão Pública no aplicativo Teams da Microsoft através do e-mail: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br).

**IMPORTANTE!** As empresas, que fizerem o download do Edital através da página da Internet do SEBRAE-PE, utilizando o link: <https://bit.ly/3LhHH4U>, terão que enviar e-mail com os dados da empresa (razão social, endereço, CNPJ / MF, fone, e-mail e pessoa de contato). O não envio dos dados ou envio com dados incorretos exime a CPL da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.

## 1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de Empresa de E-mail Marketing - pessoa jurídica fornecedora de plataforma para gestão de campanhas de "E-mail Marketing", com estrutura de servidores e IP's próprios englobando a prestação de serviços e o fornecimento de ferramenta de gestão e envio de SMS (short message system) do tipo Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT) para usuários de telefonia móvel, com interações na modalidade grátis para o usuário final (GPIUF), por meio de aquisição de créditos de envio, tudo de conformidade com as condições mínimas, constantes do Termo de referência, Anexo I, deste edital e parte integrante deste.

## 2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Só poderão participar desta licitação, pessoas jurídicas que atendam a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, conforme estabelecido neste Edital e ainda:
- 2.1.1. Não estejam:**
- 2.1.1.1. Suspensas de licitar ou impedidas de contratar com o Sistema SEBRAE;
  - 2.1.1.2. Sob processo de falência;
  - 2.1.1.3. Reunidas em forma de consórcio ou coligadas entre si.
- 2.1.2. Não tenham sido declaradas inidôneas pelo Sistema SEBRAE;
- 2.2. Não poderão participar de licitações nem contratar com o Sistema SEBRAE:
- 2.2.1. Empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
  - 2.2.2. Pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
  - 2.2.3. Pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas.
  - 2.2.3.1. A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, não poderá prestar serviços para o respectivo Sebrae contratante



do ex-empregado, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

2.2.3.2. A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, não poderá prestar serviços para o Sebrae de sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.

2.2.3.3. As vedações previstas no **subitem 2.2.3** não se aplicam ao Instituto Evaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos, nem às pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública, direta ou indireta, federal, estadual ou municipal.

2.3. Todos os documentos de credenciamento / proposta / habilitação e DECLARAÇÃO DE PORTE DA EMPRESA, solicitados por este edital, deverão ser **enviados, quando solicitados, durante a sessão pública de licitação**, para o e-mail da CPL: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br).

**2.3.1.** Todos os documentos deverão ser enviados para o e-mail da CPL: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br) no prazo máximo de 30 (trinta minutos) a contar da solicitação registrada no chat do aplicativo Teams pelo pregoeiro, durante a sessão pública de licitação, não sendo aceitos reenvio ou envio de documentos em horário posterior ao previsto;

2.4. A CPL fará o compartilhamento dos documentos recebidos para conhecimento de todos.

### 3. DO CREDENCIAMENTO DA LICITANTE.

3.1. As empresas interessadas neste PREGÃO PRESENCIAL deverão credenciar um representante (**por instrumento público ou particular de procuração**), que o habilite a participar do procedimento licitatório em nome da empresa, com poderes para formular lances verbais de preços, firmar declarações, desistir ou apresentar razões de recursos, assinar a ata e praticar todos os demais atos pertinentes ao presente certame (Modelo – Anexo do Edital);

3.1.1. A procuração particular (**Modelo Anexo III**) deverá ser acompanhada de cópia do ato constitutivo ou de alteração contratual, para fins de comprovação dos poderes para constituir representantes. Esses documentos deverão ser enviados durante a sessão pública e quando solicitados pelo pregoeiro para o e-mail da CPL: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br).

3.2. A procuração será dispensada quando presente ao certame o representante legal da empresa, e este comprovar, mediante apresentação de cópia do ato constitutivo ou da alteração contratual, ser o responsável legal pela administração da empresa;

3.3. O representante da empresa deverá identificar-se através da apresentação da Cédula de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação, Identidade Profissional (CREA, CRC, OAB, entre outros);

3.4. A não apresentação desses documentos será fator impeditivo à atuação do representante nos procedimentos do presente PREGÃO PRESENCIAL.

### 4. DAS PROPOSTAS

4.1. A proposta será encaminhada para o e-mail da CPL: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br) assim que solicitada durante a sessão pública de licitação.

4.2. As propostas deverão preencher os seguintes requisitos:

4.2.1. Indicar razão social do proponente, endereço completo, CNPJ/MF, telefone, endereço eletrônico (e-mail), para contato, bem como: nome, estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo do representante da empresa, para fins de assinatura do contrato.

4.2.2. Ser preenchida em língua portuguesa, em moeda corrente nacional, com clareza, sem alternativas, datada e assinada pelo seu representante legal;



4.3. A **PROPOSTA** deverá conter:

4.3.1. **OBJETO:** Descrição detalhada do objeto da licitação de conformidade com especificações e detalhamentos constantes do Termo de Referência, anexo I, deste edital, item **3 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS de “e-mail Marketing” e 4 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS de SMS;**

4.3.1.1. Da proposta deverá constar o objeto da contratação e como será processada a prestação dos serviços, de conformidade com as disposições do TR anexo deste edital.

4.3.2. **PREÇOS:** O preço (valor em disputa) para efeito de registro no Sistema de Pregão, e disputa de lances será representado pelo valor apurado na tabela a seguir que remunerará a prestação de serviços de **GESTÃO E ENVIO DE E-MAIL MARKETING / GESTÃO E ENVIO DE SMS - (SHORT MESSAGE SYSTEM)**, sob demanda. Subitem 4.8 do TR anexo – Em resumo

Definição do valor em disputa da licitação			
MÉDIA DO ITEM 01	MÉDIA DO ITEM 02	SOMA DAS MÉDIAS 01 + 02	DIVISÃO DAS MÉDIAS POR 02 = VALOR EM DISPUTA
R\$.	R\$.	R\$.	R\$.

4.3.3. O preço deve ser indicado em moeda corrente nacional, com indicação numérica com até três casas decimais após a vírgula;

4.3.4. **PRAZOS:** O início das atividades será de imediato.

4.3.5. **VALIDADE DA PROPOSTA:** não poderá ser inferior a 60 dias.

4.3.6. **DURAÇÃO DO CONTRATO:** O prazo de execução contratual será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos até 60 (sessenta) meses.

4.3.7. **PAGAMENTO:** o pagamento será mensal efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal ou fatura atestada e aceita pela fiscalização do SEBRAE-PE, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições correspondentes, determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes;

4.3.7.1. Também deve ser anexada à NF a comprovação de regularidade para com a Seguridade Social (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) e as **Requisições para Utilização de Contrato – RUC**”, que dão origem ao faturamento.

4.3.7.2. Indicar o nome do estabelecimento bancário e agência, com os respectivos códigos, número da conta corrente e praça de pagamento.

4.3.8. **FATURAMENTO:** O SEBRAE-PE só receberá notas fiscais até o dia 22 de cada mês. Fornecimentos prestados após o dia 22 deverão ser faturados a partir do 1º dia útil do mês subsequente ao da execução contratual.

4.3.9. **Declarar ciência de que:**

4.3.9.1. Conhece as disposições deste edital e de seus Anexos, concordando com suas disposições.

4.3.9.2. Caso constem da proposta condições materiais mais vantajosas que as exigidas neste edital, elas não serão consideradas para efeito de escalonamento das ofertas, mas vincularão o proponente na execução contratual.

4.3.10. **Não** serão aceitos:

4.3.10.1. Propostas de preços que tenha mais de 01 (uma) opção, sob pena de desclassificação;

4.3.10.2. Propostas alternativas nem submetidas a termo, condição ou encargo.

## 5. DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO



- 5.1. A documentação relativa à habilitação será encaminhada para o e-mail da CPL: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br) quando solicitada durante a sessão pública de licitação.
- 5.2. **Junto com a documentação deverá ser encaminhado para a CPL o ANEXO IV deste edital devidamente assinado pelo representante legal da empresa.**
- 5.3. A seguir a documentação a ser encaminhada para a CPL para fins de Habilitação no presente processo:
- 5.3.1. **Habilitação Jurídica:**
- 5.3.1.1. Cédula de identidade do (s) sócio (s) administrador (es).
  - 5.3.1.2. Prova de registro comercial, no caso de empresa individual;
  - 5.3.1.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais. No caso de sociedade por ações, deverá ser apresentado, ainda, documento de eleição de seus administradores;
  - 5.3.1.4. Os documentos citados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou de documento consolidado;
- 5.3.2. **Regularidade Fiscal:**
- 5.3.2.1. **Prova de inscrição no:**
    - 5.3.2.1.1. Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
    - 5.3.2.1.2. Cadastro de contribuinte Municipal relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 5.3.3. **Prova de regularidade para com:**
- 5.3.3.1.1. A Fazenda Federal e Seguridade Social (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União);
  - 5.3.3.1.2. A Fazenda Municipal – Certidão de Regularidade Fiscal da Receita Municipal da sede da Empresa interessada nessa licitação;
  - 5.3.3.1.3. O Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal (CRF), no cumprimento dos encargos instituídos por lei;
  - 5.3.3.1.4. A Justiça do Trabalho, em cumprimento à Lei nº 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1470/2011, comprovada por meio da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa.
- 5.3.4. **Qualificação Técnica:**
- 5.3.4.1.1. Apresentar atestados / declarações de capacidade técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado (clientes), certificando que a empresa realizou atividades compatíveis em características, quantidades e prazos, com o objeto deste edital (Empresa de E-mail Marketing - pessoa jurídica fornecedora de plataforma para gestão de campanhas de "E-mail Marketing", com estrutura de servidores e IP's próprios englobando a prestação de serviços e o fornecimento de ferramenta de gestão e envio de SMS (short message system) do tipo Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT) para usuários de telefonia móvel, com interações na modalidade grátis para o usuário final (GPUF), por meio de aquisição de créditos de envio.).
  - 5.3.4.1.2. Os Atestados deverão detalhar o escopo dos serviços prestados, telefone e nome da pessoa de contato informando o cumprimento de todas as exigências técnicas e contratuais em nível satisfatório.
  - 5.3.4.1.3. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.



- 5.3.4.1.3.1. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa proponente.
- 5.3.5. **REQUISITOS DESEJÁVEIS: (somente para a vencedora da licitação):**
- 5.3.5.1. Comprovar através de atestados/declarações de empresas clientes, que possui canal e equipe Help Desk (informar o local), via telefone e/ou e-mail para dúvidas e soluções de problemas, capaz de solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 5.4. A EMPRESA deverá enviar para o e-mail da CPL durante a sessão pública de licitação e quando solicitado, declaração, sob as penas da lei, de que não pratica ou aceita a exploração de trabalho escravo, forçado ou degradante, bem como, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos. Tudo em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII da CF/88.
- 5.5. Os documentos necessários à habilitação no processo da empresa que apresentar o menor valor em disputa, em seguida ao término da fase competitiva de lances, deverão ser enviados por e-mail para a CPL para o endereço: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br).
- 5.6. Todos os documentos compartilhados deverão estar em nome da licitante com mesmo número de CNPJ e respectivo endereço.
- 5.6.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, no caso de filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.
- 5.7. Não serão aceitos protocolos de solicitação feita às repartições competentes quanto aos documentos acima mencionados, nem cópias ilegíveis.
- 5.8. Os documentos e/ou certidões comprobatórios de regularidade ou de inexistência de débito deverão estar dentro do prazo de validade neles consignados.
- 5.8.1. Na falta desta informação serão considerados válidos por 90 (noventa) dias, contados inclusive da emissão, aprovação ou da data de assinatura pela autoridade. As exceções serão avaliadas quando anexada legislação específica para o respectivo documento.
- 5.9. A CPL comprovará a regularidade fiscal das Empresas, através dos documentos obtidos pela Internet, em momento oportuno, em consulta ao site <http://www.portais.pe.gov.br/web/seadm/certidoes> (ou outro) para fins de declarar a habilitação e / ou inabilitação das concorrentes.
- 5.10. As microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), por ocasião da participação nesta licitação, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que haja alguma restrição (certidão vencida), atendendo o que determina o art. 43 da Lei Complementar 123/2006, repercutido pela Resolução CDN nº 294/2018, artigos 5º, § 1º;
- 5.10.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado a ME e / ou EPP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, objetivando a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de negativa. O prazo previsto poderá ser prorrogado por igual período;



- 5.10.2. A entrega da documentação regularizada pela ME ou EPP será feita através de e-mail endereçado à [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br)
- 5.10.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 5.10.1 deste edital implicará na perda do direito à contratação e na aplicação da pena de advertência, sendo-lhe garantido o contraditório e a ampla defesa;
- 5.10.4. A licitante será comunicada por escrito pela CPL da penalidade imposta, esclarecendo que havendo reincidência, esta ficará Suspensa do direito de licitar com o SEBRAE/PE, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 5.10.5. Ocorrendo a não regularização da documentação conforme subitem 5.10.1 será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes na ordem de classificação para a assinatura do Contrato, conforme minuta (Anexo II) ou cancelar a licitação.

## 6. DO PROCEDIMENTO / JULGAMENTO

- 6.1. No dia, hora e local designado neste Edital, na presença dos representantes das empresas interessadas, a Comissão Permanente de Licitação, dará início à sessão pública de licitação, que acontecerá online e será gravada através do **Aplicativo Microsoft Teams**, cujo acesso, pelas interessadas, ocorrerá através de link solicitado e fornecido pela CPL.
  - 6.1.1. Todos os documentos de credenciamento / proposta, declaração de porte da empresa, documentos de habilitação, prova de representação do proponente ou instrumento de procuração que autorize seu preposto a participar do pregão com poderes para negociação, deverão ser enviados para o e-mail da CPL ([cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br)), quando solicitados durante a sessão pública de licitação.
- 6.2. Depois de recebidas as propostas e revelados seus conteúdos, nenhuma proposta poderá ser recebida/compartilhada, pelo que se recomenda que todos os interessados em participar da licitação estejam presentes à “**sala de reunião/videoconferência**” local designado para os procedimentos deste pregão, 15 (quinze) minutos antes do horário previsto para o seu início;
- 6.3. **A CPL fará através de procedimentos online no aplicativo Microsoft Teams:**
  - 6.3.1. **Credenciamento – (ITEM 3 deste edital)** - Identificação das empresas e de seus representantes, nomeados e autorizados a participar deste procedimento licitatório em nome da interessada e **recebimento através do e-mail da CPL da Declaração de Porte da Empresa;**
  - 6.3.2. **Recebimento** através do e-mail da CPL ([cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br)) das propostas;
  - 6.3.3. **Análise de conformidade das propostas**, disponibilizando os seus conteúdos para análise e ciência pelos presentes, classificando as propostas que apresentarem conformidade com o edital.
  - 6.3.4. **Desclassificação das propostas** que não atendam às exigências do edital, e que, por isso, não ofereçam condições de serem julgadas;
  - 6.3.5. **Registro dos preços (VALOR EM DISPUTA)** das propostas classificadas no Sistema de Pregão do SEBRAE.
  - 6.3.6. **Classificação para a fase de lances verbais**, da proposta de **menor valor em disputa** (proposta de menor preço), e daquelas que não excedam a 15% (quinze por cento) de seu valor;
    - 6.3.6.1. Quando não forem classificadas, no mínimo, três propostas na forma definida no subitem anterior, serão classificadas, sempre que atenda as demais condições definidas neste edital, a proposta de menor valor em disputa e as duas propostas de menor valor em disputa, subsequentes;
    - 6.3.6.2. A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da fase de lances verbais;



- 6.3.6.3. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos **subitens 6.3.6 e 6.3.6.1** deste edital, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, também serão consideradas desclassificadas do certame;
- 6.3.6.4. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão de Licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida (inciso VI do art. 20 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE);
- 6.3.6.5. A Comissão de Licitação analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública;
- 6.3.6.6. Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso (inciso VIII do art. 20 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE);
- 6.3.6.7. Realizada a classificação das propostas escritas pela Comissão de Licitação, terá início a fase de apresentação de lances verbais;
- 6.4. O pregoeiro fará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta escrita de maior valor em disputa, classificada, a fazer o seu lance e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço;
- 6.5. Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e, assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor valor em disputa;
- 6.5.1. Só serão considerados os lances inferiores, ao último menor preço obtido;
- 6.5.2. A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedida de participar de nova rodada, caso ocorra;
- 6.5.3. Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase;
- 6.6. Depois de declarada encerrada a fase de lances verbais, será assegurada, como critério de desempate, **preferência de contratação para as ME e EPP**, em atendimento às disposições contidas nos Artigos 44 e 45 da LC nº 123/06, repercutidos pelo **artigo 10 da Resolução CDN nº 294/2018**;
- 6.7. **Para usufruir o tratamento diferenciado** concedido às ME e EPP pela Lei Complementar nº 123/2006 e Resolução CDN nº **294/2018**, a empresa interessada na licitação deverá apresentar (ter enviado por e-mail para a CPL) no momento do credenciamento do seu representante, Declaração do Porte da Empresa.
- 6.7.1. A não apresentação da declaração que comprove a condição de ME ou EPP, configurará o enquadramento da licitante como de médio e grande porte.
- 6.8. **Entende-se por empate** aquelas situações em que as propostas apresentadas pela ME e EPP sejam iguais ou superiores a até 5% (cinco por cento) da proposta mais bem classificada.
- 6.9. Para efeito do disposto no **subitem 6.8** deste Edital, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- 6.9.1. A ME e EPP mais bem classificada poderá, no prazo de 05 (cinco) minutos depois da solicitação do pregoeiro, apresentar nova proposta de preço, inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste pregão.
- 6.9.2. Não ocorrendo a contratação da ME ou EPP, na forma do **subitem 6.9.1**, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no **subitem 6.8**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.





- 6.9.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas ME e EPP que se encontrarem no intervalo estabelecido no **subitem 6.8**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.9.4. Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição do **subitem 6.9.1**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originariamente vencedora do certame.
- 6.9.5. O disposto no **subitem 6.9.1**, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME ou EPP.
- 6.9.6. Após o término dos lances verbais, o pregoeiro colocará em ordem crescente de preços (finais) as propostas que disputaram os lances verbais, passando-as para a CPL dar continuidade aos procedimentos da licitação.
- 6.9.7. A Comissão de Licitação, antes de declarar o vencedor, promoverá a verificação da documentação enviada por e-mail, por solicitação da CPL durante a sessão pública, pelo licitante que terminou a fase competitiva de lances com a melhor oferta de preço, relativa à sua habilitação no processo;
- 6.9.8. Sendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório caberá à Comissão de Licitação autorizar o pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário observado a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade, verificando: menor preço, os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade.

## 7. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO

- 7.1. Qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas.
- 7.2. A apresentação de impugnação contra o presente PREGÃO será processada e julgada na forma do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, devendo ser enviada para o e-mail [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br);
- 7.3. Caberá a CPL decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas e comunicar aos demais interessados;
- 7.4. Acolhida a petição contra o ato convocatório, se necessário, será designada nova data para a realização do certame;
- 7.5. A não impugnação do ato convocatório implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, de todas as condições estabelecidas;

## 8. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 8.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá durante a sessão pública, ou quando a decisão for tornada pública, manifestar de imediata a sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo 02 (dois) dias úteis para apresentação das razões do recurso através do e-mail [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br).
- 8.2. O licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, prazo esse que correrá a partir da comunicação da interposição do recurso;
- 8.3. Os recursos serão julgados no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data final para sua interposição, pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência;
- 8.4. Os recursos terão efeito suspensivo;
- 8.5. O provimento de recursos pela autoridade competente importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;
- 8.6. Os autos do processo, caso os interessados queiram fazer alguma análise deverão ser solicitados à CPL através do e-mail: [cpl@pe.sebrae.com.br](mailto:cpl@pe.sebrae.com.br);



8.7. A falta de manifestação imediata da licitante de recorrer, contra os atos praticados pelo pregoeiro e / ou Comissão Permanente de Licitação importará na decadência do direito de recurso.

## **9. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. *As despesas em decorrência da contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do SEBRAE-PE – No Projeto/Atividade: Relacionamento com Clientes 2.0 – Ação: Gestão do CRM.*

## **10. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

10.1. Declarado a licitante vencedora, a Comissão de Licitação encaminhará o processo à Diretoria Executiva do SEBRAE / PE a quem compete a homologação do processo e adjudicação do objeto à licitante vencedora.

## **11. DA EXECUÇÃO**

- 11.1. A administração enviará o contrato para a licitante vencedora assinar eletronicamente, devendo este ser assinado dentro do prazo máximo de 03(três) dias úteis contados do envio, sob pena de decair o direito à contratação;
- 11.2. No caso da licitante vencedora não assinar o instrumento contratual dentro do prazo estabelecido no subitem anterior, poderá a administração convocar as licitantes remanescentes, obedecendo à ordem de classificação do certame, para que executem o objeto da licitação, respeitando o preço definido como o de menor preço e vantajoso para o objeto da licitação;
- 11.3. A licitante vencedora deste certame assumirá integral responsabilidade por quaisquer danos que em decorrência da execução do contrato correspondente, venham a ser causado ao SEBRAE / PE ou a terceiros, isentando o SEBRAE / PE de qualquer responsabilidade;
- 11.4. A licitante contratada será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem ao objeto do contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato;
- 11.5. O não cumprimento das cláusulas pactuadas no contrato vinculado ao presente PREGÃO acarretará a sua rescisão mediante expressa comunicação à parte infratora com os efeitos previstos no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE;
- 11.6. A execução do contrato é regida pelas suas cláusulas, pelos princípios da teoria geral de contratos e especialmente o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE;
- 11.7. A licitante vencedora se obriga a manter durante toda a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.8. São de inteira responsabilidade da contratada todas as obrigações pelos encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes dos serviços;
- 11.9. A contratada se responsabilizará, ainda, por todas as despesas oriundas do Contrato, assim como por eventuais danos ou prejuízos causados a terceiros ou ao SEBRAE / PE, resultantes de sua culpa, dolo ou dos seus prepostos na execução do fornecimento.

## **12. DAS PENALIDADES**

- 12.1. À empresa vencedora que convocada, dentro do prazo estabelecido, para assinar o contrato e não o fizer, poderá ser aplicada, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados:
  - 12.1.1. Advertência;
  - 12.1.2. Multa;
  - 12.1.3. Suspensão temporária de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.



- 12.2. Da aplicação das penas definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação do ato.
- 12.3. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, a Administração poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades:

OCORRÊNCIA	PENALIDADE
a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao SEBRAE/PE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.	Advertência escrita.
b) Pela reincidência do mesmo motivo que originou a aplicação da penalidade "Advertência".	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor contratual.
c) Pelo retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,33% (trinta e três décimos por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.
d) Pela reincidência por mais de 02 (duas) vezes no retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos
e) no caso de inadimplemento total das obrigações.	Cancelamento do contrato e suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

- 12.4. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente, ou indevidamente fundamentados. A aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.
- 12.5. Sempre que não houver prejuízo para o Contratante, as penalidades impostas poderão a seu critério ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção.
- 12.6. As penalidades acima poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo de demais medidas judiciais cabíveis, no entanto as multas não poderão exceder a 10% (dez por cento) do valor do contrato.



- 12.7. As multas deverão ser recolhidas dentro do prazo de 10 (dez) dias da data da intimação, não o fazendo a respectiva importância será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 12.8. Ficará impedida de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por período de até 02 (dois) anos, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, a empresa que:
  - 12.8.1. Apresentar documentos falsos ou falsificados;
  - 12.8.2. Praticar atos ilícitos visando frustrar o objetivo do Contrato;
  - 12.8.3. Cometer falhas ou fraudes na execução do Contrato;
  - 12.8.4. For condenada definitivamente pela prática dolosa de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 12.8.5. Praticar atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para contratar com o Sistema SEBRAE.
- 12.9. O cometimento de irregularidades na execução do contrato administrativo sujeitará o particular à aplicação de sanções administrativas, nos termos do contrato. A CONTRATADA será notificada por correspondência, através de Aviso de Recebimento, a ser juntado ao respectivo processo administrativo.
- 12.10. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo que assegure defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação expressa do CONTRATANTE, e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista do processo.
- 12.11. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente, pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/PE, decorrente das infrações cometidas.

### **13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 13.1. O SEBRAE-PE poderá transferir ou cancelar a presente licitação, por interesse público, e deverá anulá-la por ilegalidade, sempre em despacho fundamentado, sem a obrigação, por isso, de indenizar os participantes;
- 13.2. As decisões referentes à habilitação, aos julgamentos e aos recursos serão comunicadas diretamente aos licitantes e lavradas em ata, se presentes seus prepostos no ato em que for adotada a decisão, ou por comunicação através de e-mail;
- 13.3. A participação nesta licitação implica na aceitação plena e irrevogável das normas constantes do presente Edital de PREGÃO;
- 13.4. O pregoeiro, no interesse público, poderá: sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;
- 13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;
- 13.6. A não apresentação ou incorreção do documento de credenciamento não desclassificará a licitante, mas impedirá o representante de se manifestar e responder por ela;
- 13.7. Fica assegurado ao SEBRAE-PE o direito de verificar a exatidão das informações prestadas pelos licitantes, antes e após a adjudicação;
- 13.8. O presente Edital de PREGÃO passará a fazer parte integrante do contrato ou do instrumento que o substituir, a ser celebrado, como se nele estivesse inteiramente transcrito.

Recife, 16 de junho de 2022.

**A O Castro**

Presidente da CPL



**ANEXO I - PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022 - TERMO DE REFERÊNCIA  
GESTÃO E ENVIO DE E-MAIL MARKETING / GESTÃO E ENVIO DE SMS  
(SHORT MESSAGE SYSTEM).**

**1. OBJETO:**

1.1. O objeto do presente Termo de Referência é o estabelecimento das condições mínimas para contratação de Empresa de E-mail Marketing - pessoa jurídica fornecedora de plataforma para gestão de campanhas de "E-mail Marketing", com estrutura de servidores e IP's próprios englobando a prestação de serviços e o fornecimento de ferramenta de gestão e envio de SMS (short message system) do tipo Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT) para usuários de telefonia móvel, com interações na modalidade grátis para o usuário final (GPUF), por meio de aquisição de créditos de envio.

**2. JUSTIFICATIVA**

- 2.1. Considerando que o SEBRAE-PE deseja atuar para que a experiência do cliente, ao utilizar suas soluções, seja segmentada, única e duradoura, ampliando seu foco em marketing, conforme está escrito no seu direcionamento estratégico, cria-se a necessidade de gerir as interações de comunicação e relacionamento com o cliente.
- 2.2. Além disso, à medida que o cliente se torna cada vez mais exigente quanto à qualidade e agilidade na utilização dos serviços ofertados, há também uma enorme necessidade do SEBRAE-PE em estreitar o relacionamento com seu público-alvo.
- 2.3. O conceito de Relacionamento com o Cliente está relacionado ao desejo da empresa de estabelecer e manter uma relação com seus clientes, gerando, agregando e analisando dados sobre o cliente, que serão utilizados para prestação de serviços por todas as unidades que interajam com o cliente, pelas atividades de marketing e para a criação de novos produtos.
- 2.4. Dentre os projetos que estão em execução pelo SEBRAE-PE está o Projeto Relacionamento com clientes 2.0, que busca a interação com o cliente durante e após a prestação de serviços para criar laços e manter o contato estabelecido pelo Atendimento.
- 2.5. Essas interações podem ser realizadas por meio de vários canais, dentre eles, e-mail, sms, WhatsApp. No que tange o escopo deste pleito serão tratados os dois primeiros.
- 2.5.1. O "E-mail Marketing" pode ser usado como ferramenta de marketing direto, respeitando normas e procedimentos pré-definidos, analisando o retorno alcançado por meio de relatórios e análises gráficas, permitindo realizar campanhas cada vez mais otimizadas.
- 2.5.1.1. Pode ser utilizado para disponibilizar notícias e conteúdos exclusivos e manter o relacionamento do SEBRAE-PE com seus clientes.
- 2.5.1.2. As principais características da ferramenta são:
- 2.5.1.2.1. Baixo custo de execução;
  - 2.5.1.2.2. Agilidade na criação e no envio de campanhas;
  - 2.5.1.2.3. Alta capacidade de segmentação e personalização;
  - 2.5.1.2.4. Fácil mensuração de resultados;
  - 2.5.1.2.5. Elevada taxa de resposta.
- 2.5.2. Quanto ao **SMS (Short Message Service)** que pode ser usado para oferecer notícias e conteúdos exclusivos, em promoções e manter o relacionamento do SEBRAE-PE com seus clientes.



- 2.5.2.1. No planejamento de um serviço de SMS, é preciso escolher o modelo de interação com o cliente. Cada modelo tem mecânicas, precificação e critérios de aprovação pelos operadores do regime de SMP (Resolução 477 da Anatel - Regulamento do Serviço Móvel Pessoal).
- 2.5.2.2. São dois os formatos de modelos de interação: Grátis para o Usuário Final (GPUF), e tarifado para o Usuário Final (TPUF).
- 2.5.2.3. No caso do SEBRAE-PE, a opção escolhida será a grátis para o usuário final, incluindo a interatividade em formato de Quizz (perguntas e respostas).
- 2.5.2.4. Principais características:
  - 2.5.2.4.1. Baixo custo de execução;
  - 2.5.2.4.2. Agilidade na criação e no envio de mensagens;
  - 2.5.2.4.3. Alta capacidade de segmentação e personalização;
  - 2.5.2.4.4. Fácil mensuração de resultados;
  - 2.5.2.4.5. Alta taxa de resposta.
- 2.6. No SEBRAE-PE, ainda existe a necessidade de realizar campanhas pontuais com foco em divulgação de eventos, programas e/ou produtos específicos que, não estão plugados em uma jornada/régua de relacionamento pré-configuradas (demandas avulsas), ou seja, não são automatizados.
  - 2.6.1. Esta é uma demanda crescente e para a qual, neste momento, é necessário que haja uma ferramenta específica para disparos de e-mail marketing e sms com o intuito de não prejudicar e/ou não impactar a continuidade das ações relacionamento com o cliente.
- 2.7. As ações de demandas avulsas costumam ser muito variadas em termos de mailing, segmentação do público e estratégia do evento, fatores que impactam diretamente na quantidade de disparos realizados. A tabela abaixo apresenta alguns exemplos de ações recentes destas demandas avulsas com disparos de e-mail. Sem considerar o período de inatividade recente dos sistemas.

<b>Demanda Avulsa</b>	<b>Disparos</b>
Early Stage	2369
Semana da Moda	232
Semana da Moda	216
Brasil Mais	6360
Eventos Moda	256
Sebrae Dels	36
Semana da Moda	44780
Semana do MEI	108.000
<b>Total</b>	<b>162249</b>

- 2.8. Desta forma, o entendimento é que estas campanhas não devem ser realizadas através do CRM, que tem como foco de sua operação a implantação e a execução das nossas réguas de relacionamento automatizadas e pós atendimento da estratégia de relacionamento SEBRAE/PE.
- 2.9. Visando a não interrupção de nossas ações relacionadas às demandas avulsas, pleiteamos a contratação de uma ferramenta de disparos para e-mail e SMS para diminuir a carga sobre a nossa atual contratação de CRM. É importante salientar que a solicitação propõe um contrato para utilização sob demanda.

### 3. E-MAIL MARKETING



### **3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS de “e-mail Marketing”:**

- 3.1.1. Envio de e-mail baseado rigorosamente na permissão do usuário, através da Opção de “Opt-in” (permissão prévia concedida pelo Destinatário e comprovável pelo Remetente, autorizando o envio de E-mail Marketing por um determinado Remetente) ou de Opção de “Opt-out” - forma disponibilizada e informada na mensagem de E-mail Marketing para que o destinatário exerça o descadastramento da respectiva Base de Destinatários.
- 3.1.2. Sistema web de gestão e envio de e-mails marketing em servidor próprio do fornecedor.
- 3.1.3. Para a execução dos serviços, o SEBRAE-PE/PE disponibilizará para a empresa contratada as seguintes informações de campanha:
  - 3.1.3.1. Listagem de clientes para envio de e-mail com informações de nome do cliente/e-mail;
  - 3.1.3.2. Assunto do e-mail;
  - 3.1.3.3. Remetente;
  - 3.1.3.4. Anexos ou links, se houver.
- 3.1.4. A empresa a ser contratada deverá apresentar ao SEBRAE-PE/PE as seguintes informações por ocasião das campanhas:
  - 3.1.4.1. Mensagens enviadas;
  - 3.1.4.2. Mensagens entregues;
  - 3.1.4.3. Mensagens com links acessados;
  - 3.1.4.4. Mensagens não entregues;
  - 3.1.4.5. Links acessados;
  - 3.1.4.6. Opt-out (pedido de cancelamento do cadastro do contato);
  - 3.1.4.7. Motivos de Opt-out;
  - 3.1.4.8. Erros;
  - 3.1.4.9. AntiSpam;
  - 3.1.4.10. Caixa cheia;
  - 3.1.4.11. Caixa indisponível;
  - 3.1.4.12. Conteúdo rejeitado;
  - 3.1.4.13. Destinatário desconhecido;
  - 3.1.4.14. Erro desconhecido;
  - 3.1.4.15. Falha na entrega;
  - 3.1.4.16. Servidor desconhecido.
  - 3.1.4.17. Além dos itens listados, poderá a licitante vencedora apresentar os dados que disponha.
- 3.1.5. O servidor do sistema de envios e gestão de e-mails deverá ser de alta performance e segurança.

### **3.2. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DA FERRAMENTA de “e-mail Marketing”:**

- 3.2.1. IP's exclusivos para o SEBRAE-PE/PE;
- 3.2.2. Operação da ferramenta pela contratante;
- 3.2.3. Exportação de relatórios em formatos CSV ou Excel e PDF;
- 3.2.4. Possibilidade de monitoramento de reputação de IPs pela contratante;
- 3.2.5. Agendamento de envio automático de e-mails com data e hora respeitando workflow de regras;
- 3.2.6. Customização de leiaute e mensagens a serem enviadas;
- 3.2.7. A ferramenta deve possibilitar a personalização de mensagem com dados variáveis, como nome, e-mail, senha, data, horário, local, realizador, cidade ou qualquer outro item necessário;
- 3.2.8. Capturar e atualizar dados para segmentação de contas no envio;
- 3.2.9. Envio de mensagens separadas para cada subscritor (nunca em CC ou BCC);
- 3.2.10. Visualização das mensagens em diferentes leitores de e-mail como e-mails/mensagens para os vários tipos de aplicativos como Celular\Provedores de E-mails\Outlook\tablets e smartphones;



- 3.2.11. Deve permitir o envio de mensagens em texto simples, HTML, ou HTML com texto alternativo (para programas de e-mails que não permitam HTML);
- 3.2.12. Possibilitar o envio de anexos. Poderão ser anexados ficheiros como DOC, JPG, PPT, ZIP, etc., até o tamanho de 1MB (um megabyte);
- 3.2.13. Deve tratar de forma automática os e-mails devolvidos. Se uma mensagem não tiver sido entregue por razões temporárias (caixa de correio cheia ou outros motivos) ou definitivas (desativação do endereço de e-mail), o sistema poderá ser parametrizado para remover imediatamente esse endereço ou depois de certo número de devoluções, assim como, a exportação de e-mails a partir desses filtros, para criação e novas campanhas;
- 3.2.14. Permitir novo agendamento automático, de acordo com regras, caso o e-mail não tenha sido entregue e retornar a informação via Webservice do retorno;
- 3.2.15. Retorno de informações/dados sobre a leitura da mensagem como: horário de abertura, local, IP, quantas vezes foi aberto, se houve encaminhamento da mensagem, não abertura, exclusão, entre outros, assim como, a exportação de e-mails a partir desses filtros, para criação e novas campanhas;
- 3.2.16. Permitir identificação e verificação AntiSpam, problemas no código HTML, links ou imagens, nos principais provedores e leitores de e-mails. Avaliação de campanha, se passa pelos sistemas de filtragem AntiSpam;
- 3.2.17. Retornar e-mails que classificaram o remetente como SPAM. Retorno de FBL (feedback Loop);
- 3.2.18. Possuir servidor com SPF e AntiSpam;
- 3.2.19. Permitir a utilização de CNAME próprio do SEBRAE-PE/PE, para que os links rastreáveis nos e-mails apresentem URLs amigáveis;
- 3.2.20. Confirmar importação de dados pelo Webservice e retornar informações de erro;
- 3.2.21. Confirmar leitura e retorno de dados assim que visualizados pelo leitor do e-mail;
- 3.2.22. Conter possibilidade de e-mails transacionais como: confirmação, comprovantes, avisos, alertas, etc.;
- 3.2.23. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- 3.2.24. Importação automática da mensagem através da especificação de uma URL;
- 3.2.25. Recursos para personalização das mensagens baseada em dados constantes na Lista de Destinatários, como tratamento (Dr., Dra., Sr., Sra., etc.) e o nome do destinatário;
- 3.2.26. Velocidade alta de disparo e IP diferenciado de envio: possibilidade de enviar até quantidades altas de e-mails por hora e com opção de enviar a partir de IP's diferentes;
- 3.2.27. As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada, automaticamente, pela empresa licitante, no conteúdo da mensagem gerada pelo SEBRAE-PE, contendo identificação da empresa contratada ou da solução tecnológica utilizada;
- 3.2.28. Realizar a gestão de Opt-out e motivos de Opt-out e retornar essa informação via Webservice ao SEBRAE-PE/PE;
- 3.2.29. Deve realizar o monitoramento periódico de blacklist/greylis;
- 3.2.30. Controle de Opt-in, Opt-out e reputação;
- 3.2.31. Possibilidade de cadastramento de motivos Opt-out;
- 3.2.32. Higienização de registros do mailing importado: remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema evita que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça. Assim como a correção automática





de e-mails inválidos por erros comuns de digitação (ex: joao.silva@hotmail..co, atualizar para joao.silva@hotmail.com).

### **3.3. NÍVEL DE QUALIDADE DESEJADO E SLAs**

- 3.3.1. Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24x7x365, devidamente protegidos contra ataques Hackers e DDoS (Distributed Denial of Service);
- 3.3.2. Disponibilidade de serviço mínima de 97% (noventa e sete por cento);
- 3.3.3. Possuir canal e equipe Help Desk via telefone e/ou e-mail para dúvidas e soluções de problemas;
- 3.3.4. Solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição releases, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 3.3.5. A empresa contratada deverá realizar manutenções fora do horário comercial, preferencialmente das 22h00min às 6h00min e comunicar ao SEBRAE-PE/PE com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;

3.3.6. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com o Código de Autorregulamentação para a prática de e-mail Marketing e o Código de Ética AntiSpam;

- 3.3.7. Deve permitir envio de mensagens de teste antes do início das atividades contratadas. Antes de disparar o envio de mensagens poderá ser enviada uma mensagem de teste para confirmar se o conteúdo é recebido sem defeitos por vários sistemas.
- 3.3.8. Assim, poderão ser indicados endereços do Gmail, Hotmail, etc., os quais poderão ser abertos por webmails, Outlook, tablets, etc. Só depois de verificar se os textos, imagens e links não contêm erros é que a difusão deverá começar;
- 3.3.9. A arquitetura e infraestrutura do serviço deverão garantir alto desempenho para disparo de até 500.000 (quinhentos mil) mensagens de uma campanha em um prazo máximo de 3 (três) horas.
- 3.3.10. Validação dos dados enviados como verificação de URLs, correções ortográficas, visualização de imagens, etc.;
- 3.3.11. O retorno das informações de envio, e de abertura deve estar disponível a qualquer momento para consulta do SEBRAE-PE;
- 3.3.12. O licitante vencedor deverá manter o histórico dos envios sem limite de período para consulta pelo SEBRAE-PE.

### **3.4. RELATÓRIOS:**

- 3.4.1. O SEBRAE-PE deverá ter acesso e visualização instantânea de relatórios como:
  - 3.4.1.1. Status da campanha;
  - 3.4.1.2. Taxas de mensagens enviadas, entregues, abertas, excluídas, cliques em links, com os clientes relacionados;
  - 3.4.1.3. Erros de entrega temporários e permanentes;
  - 3.4.1.4. Opt-out (total e/ou classificada por motivo);
  - 3.4.1.5. Queixas de SPAM e motivos;
  - 3.4.1.6. Estatísticas por domínio;
  - 3.4.1.7. Mapas com a distribuição geográfica de aberturas e cliques;
  - 3.4.1.8. Relatórios de conversão e navegação (pós-clique) por campanha, período ou região;
  - 3.4.1.9. Relatórios consolidados por: período; campanha; região, Links, áreas de interesse e redes sociais;



- 3.4.1.10. Comparação de resultados entre campanhas;
- 3.4.1.11. Envio segmentado por meio de filtros e combinações de listas;
- 3.4.1.12. Retornar informações/dados sobre a leitura da mensagem como: horário de abertura, local, IP, quantas vezes foi aberto, se houve encaminhamento da mensagem, não abertura, exclusão, entre outros.

### **3.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA DO AMBIENTE DE E-MAIL-MARKETING**

- 3.5.1. Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 24 (vinte e quatro) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;
- 3.5.2. Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, lista de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, que serão utilizados para recuperação do ambiente em caso de desastre;
- 3.5.3. Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas;
- 3.5.4. Simulador AntiSpam para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem disparada, com apresentação das recomendações de ajustes;
- 3.5.5. Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso de o destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de e-mail marketing original.

### **3.6. SUPORTE TÉCNICO**

- 3.6.1. A empresa a ser contratada deverá fornecer suporte técnico e especializado aos usuários dos serviços, online ou por telefone, de segunda a sexta-feira, sem qualquer ônus para o SEBRAE-PE.
- 3.6.2. Deverá solucionar falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição releases, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 3.6.3. Apresentar manual de configurações e processos em PDF;
- 3.6.4. Realizar treinamento in Company caso necessário;
- 3.6.5. Manter supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com o SEBRAE-PE.

### **3.7. REQUISITOS DESEJÁVEIS:**

- 3.7.1. Certificação digital: possibilidade de envio de mensagens criptografadas assinadas eletronicamente por qualquer certificado digital disponível no mercado;
- 3.7.2. Controle de área de interesse: permissão de o leitor escolher e editar áreas de interesse para receber;
- 3.7.3. Possuir Módulo Survey (pesquisa) para utilização pelo SEBRAE-PE;
- 3.7.4. Criação de relatórios personalizados, escolhendo as informações do contato e incluindo os campos personalizados que deseja analisar. Exemplo: taxa de abertura por região;
- 3.7.5. Possibilidade de vínculo de contatos e e-mail marketing com pesquisas, enquetes e formulários, análise e segmentação com base nos resultados;
- 3.7.6. Relatórios com geolocalização de usuários e e-mails clicados;
- 3.7.7. Vínculo com análise de redes sociais e perfil dos e-mails.

### **3.8. VALOR E QUANTIDADE ESTIMADA PARA A CONTRATAÇÃO - E-mail Marketing**

- 3.8.1. Estimativa de consumo:** 500.000 (quinhentos mil) envios/mês.



ESTIMATIVA DE VALORES – ITEM 01		
ITEM	QUANTIDADE DE ENVIOS POR MÊS	VALOR UNITÁRIO DA FAIXA (R\$)
1	1 a 5.000	1.
2	5.001 a 30.000	2.
3	30.001 a 100.000	3.
4	100.001 a 500.000	4.
<b>MÉDIA DOS VALORES = SOMA DOS VALORES (4), DIVIDIDA POR 4 = MÉDIA DO ITEM 01</b>		

3.8.2. O preço deve ser indicado em moeda corrente nacional, com indicação numérica com três casas decimais após a vírgula;

#### 4. ITEM 02 –

##### 4.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS de SMS:

- 4.1.1. Envio de campanhas de SMS para divulgações, lembretes, confirmações, avisos, entre outros aos clientes e prospects do SEBRAE/PE.
- 4.1.2. Sistema web de gestão e envio de SMS em servidor próprio do fornecedor.
- 4.1.3. Os serviços deverão ser prestados para todo o Brasil, dentro das condições de operação e cobertura das respectivas operadoras de telefonia móvel.
- 4.1.4. Opt-out (pedido de cancelamento do cadastro do contato).
- 4.1.5. A proposta de serviços deverá ser apresentada para atendimento aos usuários de todas as operadoras identificadas a seguir:
  - 4.1.5.1. CLARO
  - 4.1.5.2. VIVO
  - 4.1.5.3. TIM
  - 4.1.5.4. OI
- 4.1.6. Na eventualidade de novas empresas receberem a outorga da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para operar serviços de Telefonia Móvel Pessoal ou Telefonia Móvel Empresarial dentro da área geográfica do Brasil, a “Empresa” se compromete a iniciar negociações para o provimento do serviço de SMS com a nova operadora.

##### 4.2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 4.2.1. Envio de SMS: Envio e gestão de mensagens de texto via SMS para os públicos de interesse do SEBRAE/PE. As mensagens devem permitir retorno de confirmação ou respostas a perguntas feitas para o cliente, inclusive do tipo “Quiz” de forma gratuita para o cliente.
- 4.2.2. Retorno de SMS para o SEBRAE/PE: confirmação de horário ou respostas a perguntas feitas para o cliente, inclusive do tipo “Quiz”.
- 4.2.3. Short Code: As mensagens devem possuir máscara substituindo o número do telefone do remetente das mensagens por “Short Code”.
- 4.2.4. Para a execução dos serviços, o SEBRAE/PE disponibilizará para a empresa contratada as seguintes informações de campanha, em formato adequado:
  - 4.2.4.1. Listagem de clientes para envio com informações de código SEBRAE/nome do cliente/telefone e DDD;
  - 4.2.4.2. Assunto da mensagem;
  - 4.2.4.3. Remetente;
  - 4.2.4.4. Mensagem;
  - 4.2.4.5. E outras que se façam necessárias.
- 4.2.5. Deverão retornar via Webservice as seguintes informações de cada campanha, incluindo o agente (cliente):



- 4.2.5.1. Mensagens enviadas;
- 4.2.5.2. Mensagens entregues;
- 4.2.5.3. Mensagens não entregues;
- 4.2.5.4. Tempo de entrega;
- 4.2.5.5. Data/hora de envio da mensagem;
- 4.2.5.6. Data/hora de recebimento da mensagem;
- 4.2.5.7. Resposta de clientes: confirmações, respostas e Quiz;
- 4.2.5.8. Telefones bloqueados;
- 4.2.5.9. Erros.
- 4.2.5.10. Além dos itens listados, a licitante poderá fornecer outros dados que disponha.

#### **4.3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DA FERRAMENTA**

- 4.3.1. Permitir agendamento de envio automático de SMS com data e hora respeitando workflow de regras;
- 4.3.2. Possibilitar a personalização de mensagem com variáveis, como: nome, e-mail, senha, data, horário, local, realizador, cidade ou qualquer outro item necessário. A ferramenta deverá realizar a montagem dos dados variáveis para envio a partir de um texto e tags que devem ser preenchidas pela ferramenta com os dados enviados pelo SEBRAE/PE;
- 4.3.3. Permitir o retorno do cliente para confirmações de horários ou outras perguntas realizadas ao cliente, de forma gratuita pelo cliente;
- 4.3.4. Permitir o novo agendamento automático, de acordo com as regras, caso o SMS não tenha sido entregue e retornar informação via Webservice do retorno;
- 4.3.5. Realizar a gestão de Opt-out
- 4.3.6. Confirmar importação de dados pelo Webservice e retornar informações de erro;
- 4.3.7. Confirmar leitura e retorno de dados assim que visualizados pelo cliente;
- 4.3.8. A ferramenta deve conter a possibilidade de SMS tradicionais como: confirmação, comprovantes, avisos, alertas, etc.;
- 4.3.9. As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionada, automaticamente, pela empresa licitante, no conteúdo da mensagem gerada pelo SEBRAE/PE, contendo a identificação da empresa licitante ou da solução tecnológica utilizada.

#### **4.4. NÍVEL DE QUALIDADE DESEJADO (ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO).**

- 4.4.1. Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24x7x365, devidamente protegidos contra ataques Hackers e DDoS (Distributed Denial of Service);
- 4.4.2. Disponibilidade de serviço mínima de 97% (noventa e sete por cento);
- 4.4.3. Possuir canal e equipe Help Desk via telefone e/ou e-mail para dúvidas e soluções de problemas;
- 4.4.4. Solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.4.5. O licitante vencedor deverá realizar manutenções fora do horário comercial, preferencialmente das 22h00min às 6h00min e comunicar ao SEBRAE/PE com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
- 4.4.6. Testar Webservice em conjunto com o SEBRAE/PE na busca (validação de dados e retorno de informação), envio de teste e retorno de informações solicitadas;
- 4.4.7. A arquitetura e infraestrutura do serviço deverão garantir alto desempenho para o disparo de grandes volumes de mensagens;



- 4.4.8. O retorno das informações de envio e de abertura devem estar disponíveis a qualquer momento para consulta do WebService do SEBRAE/PE;
- 4.4.9. O histórico dos envios deverá estar disponível ilimitadamente para consulta do SEBRAE/PE, ou sob solicitação via e-mail ou telefone.
- 4.4.10. Possuir página de acesso, via login e senha, que permita a visualização de relatórios, para consultas das campanhas do SEBRAE/PE;
- 4.4.11. Mensagens para números inválidos e que apresentem status duplicado não poderão ser cobradas pela licitante vencedora.

#### **4.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA DA FERRAMENTA**

- 4.5.1. Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 24 (vinte e quatro) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;
- 4.5.2. Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, lista de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, que serão utilizados para recuperação do ambiente em caso de desastre;
- 4.5.3. Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.5.4. Simulador AntiSpam para avaliação do potencial de classificação como spam da mensagem disparada, com apresentação das recomendações de ajustes, ou procedimento similar que atendam as mesmas funções.

#### **4.6. SUPORTE TÉCNICO**

- 4.6.1. O licitante vencedor deverá fornecer suporte técnico e especializado aos usuários dos serviços, online ou por telefone, de segunda a sexta-feira, sem qualquer ônus para o SEBRAE/PE.
- 4.6.2. Deverá solucionar falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição de mensagens, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.6.3. Apresentar manual de configurações e processos em PDF e em português (brasileiro);
- 4.6.4. Realizar treinamento *in Company* ou via telefone, caso seja necessário;
- 4.6.5. Manter supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com o SEBRAE/PE.



**4.7. VALOR E QUANTIDADE ESTIMADA PARA A CONTRATAÇÃO - SMS - (SHORT MESSAGE SYSTEM).**

**4.7.1. Estimativa de consumo:** 300.000 (quinhentos mil) envios/mês.

ESTIMATIVA DE VALORES – ITEM 02		
ITEM	QUANTIDADE DE ENVIOS POR MÊS	VALOR UNITÁRIO DA FAIXA (R\$)
1	1 a 5.000	1.
2	5.001 a 30.000	2.
3	30.001 a 100.000	3.
4	100.001 a 500.000	4.
MÉDIA DOS VALORES = SOMA DOS VALORES (4), DIVIDIDA POR 4 = <b>MÉDIA DO ITEM 02</b>		R\$.

**EM RESUMO:**

Definição do valor em disputa da licitação			
MÉDIA DO ITEM 01	MÉDIA DO ITEM 02	SOMA DAS MÉDIAS 01 + 02	DIVISÃO DAS MÉDIAS POR 02 = VALOR EM DISPUTA
R\$.	R\$.	R\$.	R\$.

4.7.2. O preço deve ser indicado em moeda corrente nacional, com indicação numérica com três casas decimais após a vírgula;



**ANEXO II – PREGÃO Nº 036/SEBRAE-PE/2022  
MINUTA DO CONTRATO**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE  
ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, O SERVIÇO  
DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE  
PERNAMBUCO-SEBRAE/PE, E, DE OUTRO,  
\_\_\_\_\_.

**O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ sob o nº 09.829.524/0001-64, com sede à Rua Tabaiaras, 360, Ilha do Retiro, Recife-PE, doravante neste instrumento denominado simplificada e SEBRAE/PE, neste ato representado, na forma do disposto nos incisos VIII e IX do art. 22 e inciso VIII do art. 23 do seu Estatuto Social, pelo seu Diretor Superintendente, \_\_\_\_\_, brasileiro, casado, estatístico, inscrito no CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_ e portador da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, residente na cidade de Recife-PE, pela sua Diretora Técnica \_\_\_\_\_, brasileira, casada, administradora de empresa, inscrita no CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_ e portadora de Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, residente na Cidade de Recife- PE e pela Diretora de Administração e Finanças, \_\_\_\_\_, brasileira, casada, administradora de empresa, inscrita no CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_ e portadora da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, residente na Cidade de Recife- PE, e a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, através de sua filial de endereço \_\_\_\_\_, no Bairro \_\_\_\_\_, Cidade de \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, doravante denominada como CONTRATADA, neste ato representado por seu Sócio \_\_\_\_\_, brasileiro, \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_ expedido pelo \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente Contrato, que se subordina ao Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, consolidado pela Resolução CDN nº 391, de 25 de novembro de 2021 e às cláusulas e condições abaixo especificadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a contratação da empresa \_\_\_\_\_ de *E-mail Marketing - pessoa jurídica fornecedora de plataforma para gestão de campanhas de "E-mail Marketing", com estrutura de servidores e IP's próprios englobando a prestação de serviços e o fornecimento de ferramenta de gestão e envio de SMS (short message system) do tipo Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT) para usuários de telefonia móvel, com interações na modalidade grátis para o usuário final (GPUF), por meio de aquisição de créditos de envio, de conformidade com as condições mínimas estabelecidas no Termo de Referência, anexo I, do edital de Pregão Presencial nº 036/SEBRAE-PE/2022, que passa a fazer parte integrante deste contrato, como se nele estivesse inteiramente transcrito.*

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS**

Os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, do contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA como definido na norma tributária, sem direito a reembolso.



## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

### QUALIDADE

1. Respeitar normas e procedimentos pré-definidos no Termo de Referência, anexo I, do Pregão Presencial nº 036/SEBRAE-PE/2022, analisando o retorno alcançado por meio de relatórios e análises gráficas, permitindo realizar campanhas cada vez mais otimizadas.
2. Realizar treinamento in Company caso necessário;
3. Possibilitar o envio de mensagens criptografadas assinadas eletronicamente por qualquer certificado digital disponível no mercado;
4. Utilizar o e-mail marketing e o SMS para disponibilizar notícias e conteúdos exclusivos e manter o relacionamento do SEBRAE-PE com seus clientes.
  - 4.1. As principais características da ferramenta:
    - 4.1.1. Baixo custo de execução;
    - 4.1.2. Agilidade na criação e no envio de campanhas;
    - 4.1.3. Alta capacidade de segmentação e personalização;
    - 4.1.4. Fácil mensuração de resultados;
    - 4.1.5. Elevada taxa de resposta.
5. Usar o **SMS (Short Message Service)** para oferecer notícias e conteúdos exclusivos, em promoções e manter o relacionamento do SEBRAE-PE com seus clientes.
  - 5.1. Usar o formato de modelo de interação Grátis para o Usuário Final (GPUF), incluindo a interatividade em formato de Quizz (perguntas e respostas).
  - 5.2. Principais características:
    - 5.2.1. Baixo custo de execução;
    - 5.2.2. Agilidade na criação e no envio de mensagens;
    - 5.2.3. Alta capacidade de segmentação e personalização;
    - 5.2.4. Fácil mensuração de resultados;
    - 5.2.5. Alta taxa de resposta.
  - 5.3. Realizar campanhas pontuais com foco em divulgação de eventos, programas e/ou produtos específicos que, não estão plugados em uma jornada/régua de relacionamento pré-configuradas (demandas avulsas), ou seja, não são automatizados.
    - 5.3.1. Esta é uma demanda crescente e para a qual, neste momento, é necessário que haja uma ferramenta específica para disparos de e-mail marketing e sms com o intuito de não prejudicar e/ou não impactar a continuidade das ações relacionamento com o cliente.
    - 5.3.2. As ações de demandas avulsas costumam ser muito variadas em termos de mailing, segmentação do público e estratégia do evento, fatores que impactam diretamente na quantidade de disparos realizados.

### SUPORTE

6. Manter IP's exclusivos para o SEBRAE-PE/PE;
7. Agendar envio automático de e-mails com data e hora respeitando workflow de regras;
8. Customizar leiaute e mensagens a serem enviadas;
9. Possibilitar a personalização de mensagem com dados variáveis, como nome, e-mail, senha, data, horário, local, realizador, cidade ou qualquer outro item necessário;
10. Capturar e atualizar dados para segmentação de contas no envio;
11. Enviar mensagens separadas para cada subscritor (nunca em CC ou BCC);
12. Visualizar as mensagens em diferentes leitores de e-mail como e-mails/mensagens para os vários tipos de aplicativos como Celular\Provedores de E-mails\Outlook\tablets e smartphones;
13. Permitir o envio de mensagens em texto simples, HTML, ou HTML com texto alternativo (para programas de e-mails que não permitam HTML);





14. Possibilitar o envio de anexos. Poderão ser anexados ficheiros como DOC, JPG, PPT, ZIP, etc., até o tamanho de 1MB (um megabyte);
15. Tratar de forma automática os e-mails devolvidos. Se uma mensagem não tiver sido entregue por razões temporárias (caixa de correio cheia ou outros motivos) ou definitivas (desativação do endereço de e-mail), o sistema poderá ser parametrizado para remover imediatamente esse endereço ou depois de certo número de devoluções, assim como, a exportação de e-mails a partir desses filtros, para criação e novas campanhas;
16. Permitir novo agendamento automático, de acordo com regras, caso o e-mail não tenha sido entregue e retornar a informação via Webservice do retorno;
17. Retornar informações/dados sobre a leitura da mensagem como: horário de abertura, local, IP, quantas vezes foi aberto, se houve encaminhamento da mensagem, não abertura, exclusão, entre outros, assim como, a exportação de e-mails a partir desses filtros, para criação e novas campanhas;
18. Permitir identificação e verificação AntiSpam, problemas no código HTML, links ou imagens, nos principais provedores e leitores de e-mails. Avaliação de campanha, se passa pelos sistemas de filtragem AntiSpam;
19. Retornar e-mails que classificaram o remetente como SPAM. Retorno de FBL (feedback Loop);
20. Possuir servidor com SPF e AntiSpam;
21. Permitir a utilização de CNAME próprio do SEBRAE-PE/PE, para que os links rastreáveis nos e-mails apresentem URLs amigáveis;
22. Confirmar importação de dados pelo Webservice e retornar informações de erro;
23. Confirmar leitura e retorno de dados assim que visualizados pelo leitor do e-mail;
24. Conter possibilidade de e-mails transacionais como: confirmação, comprovantes, avisos, alertas, etc.;
25. Importar mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
26. Importar automaticamente a mensagem através da especificação de uma URL;
27. Acrescentar recursos para personalização das mensagens baseadas em dados constantes na Lista de Destinatários, como tratamento (Dr., Dra., Sr., Sra., etc.) e o nome do destinatário;
28. Realizar a gestão de Opt-out e motivos de Opt-out e retornar essa informação via Webservice ao SEBRAE-PE/PE;
29. Realizar o monitoramento periódico de blacklist/greylist;
30. Controlar Opt-in, Opt-out e reputação;
31. Possibilitar cadastramento de motivos Opt-out;
32. Higienizar registros do mailing importado: remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema deve evitar que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça. Assim como a correção automática de e-mails inválidos por erros comuns de digitação (ex: joao.silva@hotmail.co, atualizar para joao.silva@hotmail.com).

#### **SUSTENTABILIDADE**

33. Disponibilizar os serviços em regime 24x7x365, devidamente protegidos contra ataques Hackers e DDoS (Distributed Denial of Service); Disponibilidade de serviço mínima de 97% (noventa e sete por cento);
34. Possuir canal e equipe Help Desk via telefone e/ou e-mail para dúvidas e soluções de problemas;
35. Solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas de mailing e de distribuição releases, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
36. A contratada deverá realizar manutenções fora do horário comercial, preferencialmente das 22h00min às 6h00min e comunicar ao SEBRAE-PE/PE com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
37. Prestar os serviços em conformidade com o Código de Autorregulamentação para a prática de e-mail Marketing e o Código de Ética AntiSpam;



38. Permitir agendamento de envio automático de SMS com data e hora respeitando workflow de regras;
39. Permitir envio de mensagens de teste antes do início das atividades contratadas. Antes de disparar o envio de mensagens poderá ser enviada uma mensagem de teste para confirmar se o conteúdo é recebido sem defeitos por vários sistemas.
  - 39.1. Assim, poderão ser indicados endereços do Gmail, Hotmail, etc., os quais poderão ser abertos por webmails, Outlook, tablets, etc. Só depois de verificar se os textos, imagens e links não contêm erros é que a difusão deverá começar;
40. Validar os dados enviados como verificação de URLs, correções ortográficas, visualização de imagens, etc.;
41. Disponibilizar a qualquer momento para consulta pelo SEBRAE-PE do retorno das informações de envio, e de abertura;
42. Manter o histórico dos envios sem limite de período para consulta pelo SEBRAE-PE.

#### **PRAZO**

43. Garantir que a arquitetura e infraestrutura do serviço apresentem alto desempenho para disparo de até 500.000 (quinhentos mil) mensagens de uma campanha em um prazo máximo de 3 (três) horas.
44. Armazenar os dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 24 (vinte e quatro) meses após a data da sua geração, dentro do contrato;
45. Realizar backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, lista de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, que serão utilizados para recuperação do ambiente em caso de desastre;
  - 45.1. Em caso de desastre, a recuperação deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas.
46. Fornecer suporte técnico e especializado aos usuários dos serviços, online ou por telefone, de segunda a sexta-feira, sem qualquer ônus para o SEBRAE-PE.
  - 46.1.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Constituem obrigações do SEBRAE/PE, além das previstas no Edital de Pregão Presencial nº 036/SEBRAE-PE/2022, e seus Anexos ou deles decorrentes:

1. Proporcionar ao Contratado as condições para o cumprimento de suas obrigações e entrega dos materiais e serviços de garantia dentro das normas estabelecidas no edital de Pregão Presencial nº 036/SEBRAE-PE/2022, e Termo de Referência, seu anexo I;
2. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos, informações e esclarecimentos que se fizerem necessários à execução do objeto deste Contrato;
3. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;
4. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;
5. Proceder à fiscalização da contratação, mediante controle do cumprimento de todas as obrigações relativas aos serviços que serão prestados, inclusive encaminhar ao órgão gerenciador qualquer irregularidade verificada;
6. Notificar a Contratada sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do objeto;
7. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;
8. Acompanhar as entregas efetuadas pela Contratada, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão;
9. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento e/ou com o documento de análise de requisitos;
10. Realizar pesquisa(s) e reuniões de relacionamento, visando a melhoria na prestação do serviço.



#### **CLÁUSULA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

A Contratada obriga-se a fornecer ao SEBRAE-PE ou seu preposto, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desse contrato, bem como facilitar a fiscalização na execução dos serviços contratados.

##### **Parágrafo Primeiro**

O SEBRAE-PE acompanhará a execução dos serviços, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada, cabendo-lhe decidir pela aceitação ou não dos serviços apresentados, exigindo o fiel cumprimento de todos os requisitos desse contrato e da proposta apresentada, avaliando também, a qualidade dos serviços apresentados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, com exposição de motivos.

##### **Parágrafo Segundo**

O SEBRAE-PE poderá solicitar a substituição de qualquer empregado da Contratada que apresente comportamento incompatível na prestação dos serviços ou quando verificada a falta de zelo e dedicação na execução de tarefas, objeto deste contrato.

##### **Parágrafo Terceiro**

A fiscalização do SEBRAE-PE que ficará a cargo da Unidade demandante, através da analista \_\_\_\_\_, não diminui nem substitui a responsabilidade da Contratada, decorrente das ações aqui assumidas.

##### **Parágrafo Quarto**

Encaminhar para a Unidade de Suporte Jurídico (USJ) as reclamações registradas relacionadas com os serviços prestados em desacordo com as exigências do SEBRAE-PE, para as medidas cabíveis;

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O contrato a ser celebrado terá vigência de 12(doze) meses, com início em \_\_/\_\_/2022 e término em \_\_/\_\_/2023, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos até 60(sessenta) meses.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO**

O Valor global estimado da contratação para os 12 (doze) meses de vigência do contrato será de R\$ \_\_\_\_\_, com pagamentos mensais, de conformidade com os preços da proposta acolhida da contratada;

##### **Parágrafo Primeiro**

Os pagamentos serão efetuados obedecendo-se as especificações e os valores constantes da proposta acatada expressos na tabela a seguir, apresentada pela Contratada, pelos serviços, resultantes do processo de licitação na modalidade Pregão nº 036/SEBRAE-PE/2022, de conformidade com os Requisição para Utilização de Contrato – RUC, elaborada pela Unidade de Controle, expressando a encomenda com os detalhes necessários para a execução.

##### **VALOR E QUANTIDADE ESTIMADA PARA A CONTRATAÇÃO - E-mail Marketing**

**Estimativa de consumo:** 500.000 (quinhentos mil) envios/mês.

<b>VALORES – ITEM 01</b>		
<b>ITEM</b>	<b>QUANTIDADE DE ENVIOS POR MÊS</b>	<b>VALOR UNITÁRIO DA FAIXA (R\$)</b>
1	1 a 5.000	1.
2	5.001 a 30.000	2.
3	30.001 a 100.000	3.
4	100.001 a 500.000	4.

**DO VALOR DA PROPOSTA, E CORRESPONDENTE CONTRATO:**



**VALOR E QUANTIDADE ESTIMADA PARA A CONTRATAÇÃO - SMS - (SHORT MESSAGE SYSTEM).**

**Estimativa de consumo:** 300.000 (quinhentos mil) envios/mês.

<b>VALORES – ITEM 02</b>		
<b>ITEM</b>	<b>QUANTIDADE DE ENVIOS POR MÊS</b>	<b>VALOR UNITÁRIO DA FAIXA (R\$)</b>
1	1 a 5.000	1.
2	5.001 a 30.000	2.
3	30.001 a 100.000	3.
4	100.001 a 500.000	4.

**Parágrafo Segundo**

Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente bancária indicada pela CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da nota fiscal / fatura atestada e aceita pela fiscalização do SEBRAE-PE.

**Parágrafo Terceiro**

A Nota Fiscal deverá vir acompanhada da Requisição para Utilização de Contrato – RUC, contendo toda a descrição da demanda e detalhamentos para o perfeito fornecimento dos serviços solicitados.

**Parágrafo Quarto**

O SEBRAE-PE só receberá as notas fiscais até o dia 22 de cada mês. Após esta data, aguardar o mês seguinte para emissão e faturamento.

**Parágrafo Quinto**

O SEBRAE-PE poderá deduzir do montante, a ser pago, os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações, devidas pela CONTRATADA.

**Parágrafo Sexto**

Havendo erro no documento de cobrança, ou qualquer circunstância que desaprove a liquidação da despesa, ela ficará pendente e o pagamento susinado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso quaisquer ônus para o SEBRAE-PE.

**Parágrafo Sétimo**

Será suspenso o pagamento se as notas fiscais / faturas contiverem incorreções. Neste caso elas serão devolvidas acompanhadas dos motivos de sua rejeição, contando-se, então, o prazo para pagamento a partir da reapresentação.

**Parágrafo Oitavo**

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para a ocorrência, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

**EM** = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido



I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6 / 100)}{365}$$

N = Número de dias, entre a data limite prevista para o pagamento, e a data do efetivo pagamento:

VP = Valor da Parcela em atraso

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DO CONTRATO**

Fica assegurada à Empresa Contratada, a manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato, por meio de um dos seguintes dispositivos:

1. **Revisão** – quando ocorrerem fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis; em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe; quando esses fatos provocarem impactos significativos. Não há período / tempo mínimo para aplicação. Exemplo: alteração de uma alíquota de tributo ou encargo por força de lei etc. Não será concedida a revisão por mudança de regime de tributação da Empresa.
2. **Reajuste** – Tem como objetivo repor os efeitos da inflação sobre os valores estabelecidos corrigindo-os pelo índice do IGP-M acumulado contados da data da apresentação da proposta.

##### **Parágrafo Primeiro**

Quando da solicitação do reajuste este somente será concedido se requerido pela contratada até a data do aniversário do contrato, levando-se em consideração a vigência contratual e mediante negociação entre as partes, considerando-se:

1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos;
2. As particularidades do contrato em vigência;
3. A nova tabela com a variação dos custos apresentada;
4. A disponibilidade orçamentária com base anual do SEBRAE-PE.

##### **Parágrafo Segundo**

O reajuste dos valores utilizará o índice do IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ou outro que venha a substituí-lo, e será aplicado somente depois de decorridos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta e será aplicada a partir do aniversário do contrato.

##### **Parágrafo Terceiro**

Ultrapassado o prazo do parágrafo primeiro e não solicitado o reajuste, será considerada a preclusão ao direito E somente será aceita nova solicitação no aniversário seguinte da vigência contratual, e reportando-se ao índice do IPCA dos últimos doze meses.

##### **Parágrafo Quarto**

O reajuste concedido será registrado por mero apostilamento na pasta contrato, desnecessária a assinatura de termo aditivo. A Unidade de Suporte Jurídico – USJ responsabilizar-se-á pela sua elaboração e publicação aos interessados.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES**

A Contratada que convocada, dentro do prazo estabelecido, para assinar o contrato e não o fizer, poderá ser aplicada, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados:

1. Advertência;
2. Multa;
3. Suspensão temporária de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

##### **Parágrafo Primeiro**

Da aplicação das penas definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação do ato.



### Parágrafo Segundo

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, a Administração poderá aplicar à empresa a ser contratada as seguintes penalidades:

OCORRÊNCIA	PENALIDADE
a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao SEBRAE/PE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.	Advertência escrita.
b) Pela reincidência do mesmo motivo que originou a aplicação da penalidade "Advertência".	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor contratual.
c) Pelo retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,33% (trinta e três décimos por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.
d) Pela reincidência por mais de 02 (duas) vezes no retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.
e) No caso de inadimplemento total das obrigações.	Cancelamento do contrato e suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

### Parágrafo Terceiro

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente, ou indevidamente fundamentados. A aceitação da justificativa ficará a critério do SEBRAE-PE.

### Parágrafo Quarto

Sempre que não houver prejuízo para o SEBRAE-PE, as penalidades impostas poderão a seu critério, ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção.

### Parágrafo Quinto

As penalidades acima poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo de demais medidas judiciais cabíveis, no entanto as multas não poderão exceder a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

### Parágrafo Sexto

As multas deverão ser recolhidas dentro do prazo de 10 (dez) dias da data da intimação, não o fazendo a respectiva importância será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.



#### **Parágrafo Sétimo**

Ficará impedida de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por período de até 2 (dois) anos, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, a empresa que:

1. Apresentar documentos falsos ou falsificados;
2. Praticar atos ilícitos visando frustrar o objetivo do Contrato;
3. Cometer falhas ou fraudes na execução do Contrato;
4. For condenada definitivamente pela prática dolosa de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
5. Praticar atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para contratar com o SEBRAE/PE.

#### **Parágrafo Oitavo**

O cometimento de irregularidades na execução do contrato administrativo sujeitará o particular à aplicação de sanções administrativas, nos termos do contrato. A CONTRATADA será notificada por correspondência, através de Aviso de Recebimento, a ser juntado ao respectivo processo administrativo.

#### **Parágrafo Nono**

Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo que assegure defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação expressa do SEBRAE-PE, sendo-lhe franqueada vista do processo.

#### **Parágrafo Dez**

As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente, pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/PE, decorrente das infrações cometidas.

### **CLÁUSULA DEZ - DA RESCISÃO**

O presente contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou poderá ser resolvido em favor do SEBRAE/PE a qualquer tempo, independente de notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

- I. Pelo seu inadimplemento total ou parcial;
- II. Pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- III. Pela lentidão no seu cumprimento;
- IV. Pelo atraso injustificado no início da execução;
- V. Pela paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/PE;
- VI. Pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
- VII. Pelo desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII. Pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- IX. Pela decretação de falência;
- X. Pela dissolução da sociedade;
- XI. Pela alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII. Por razões de interesse do SEBRAE/PE, desde que devidamente justificadas;
- XIII. Pela suspensão de sua execução, por ordem escrita do SEBRAE/PE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;



- XIV. Pelo atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/PE decorrentes de serviço, ou parcelas deste, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- XV. Pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

#### **Parágrafo Primeiro**

Em qualquer das hipóteses acima referidas, a Contratada deverá reparar integralmente os prejuízos causados ao CONTRATANTE, independente da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do Contratante.

#### **Parágrafo Segundo**

Rescindido o presente contrato por culpa da Contratada, o CONTRATANTE entregará os serviços, objeto deste instrumento, a quem ele julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da Contratada, que responderá na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

#### **Parágrafo Terceiro**

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficarão a critério do Contratante.

#### **Parágrafo Quarto**

Anteriormente à rescisão, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de exercer o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

#### **Parágrafo Quinto**

Todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, no prazo e preço previstos, bem como os pagamentos ainda não realizados por serviços já prestados.

#### **Parágrafo Sexto**

No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o SEBRAE/PE poderá deduzir, dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelos serviços objeto deste contrato, o valor equivalente aos danos ou prejuízos causados ao SEBRAE/PE, mediante registro desse fato em documento específico.

### **CLÁUSULA ONZE – DOS ANEXOS**

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, o EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022 e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela CONTRATADA e demais documentos que integram o processo licitatório.

#### **Parágrafo Primeiro**

Havendo divergências entre as disposições contidas no edital e as disposições deste contrato, prevalecerão aquelas sobre estas, salvo na ocorrência de erro material, quando serão adotadas as providências necessárias às correções.

### **CLÁUSULA DOZE – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

O presente instrumento poderá ser alterado por Termo Aditivo, para complementação ou acréscimo ao objeto, observando o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, quando aplicável, mediante autorização expressa do SEBRAE-PE.

### **CLÁUSULA TREZE – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas em decorrência da contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do SEBRAE-PE – No Projeto/Atividade: Relacionamento com Clientes 2.0 – Ação: Gestão do CRM.





#### **CLÁUSULA CATORZE – DAS DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS**

Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, conforme definido na Lei Federal nº 12.846/13, regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.420/15, bem como nas regras contidas na Portaria Conjunta CGU/SMPE Nº 2279, de 09/09/2015, aplicável também às microempresas e empresas de pequeno porte.

##### **Parágrafo Primeiro**

O SEBRAE/PE declara que possui padrões de conduta a serem observados no relacionamento profissional, no que couberem: aos conselheiros, diretores, empregados, estagiários do Sistema SEBRAE, bem como, a todos os fornecedores e parceiros, pessoa física ou jurídica que, de forma direta ou indireta, se relacionem econômica e financeiramente com o Sistema SEBRAE, em estrito cumprimento do Código de Ética do Sistema SEBRAE, que está disponível através do link <https://bit.ly.com/RcYDu>

##### **Parágrafo Segundo**

O descumprimento de regras anticorrupção pela contratada ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

##### **Parágrafo Terceiro**

A CONTRATADA declara, neste ato, sob as penas da lei, que não pratica ou aceita a exploração de trabalho escravo, forçado ou degradante, bem como, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos, também declara que não possui dirigentes, gerentes ou sócio que seja cônjuge ou companheiro e/ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até segundo grau, com o gestor do contrato o Analista \_\_\_\_.

#### **CLÁUSULA QUINZE - DA PROTEÇÃO A INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS**

A PARTE que recebe, armazena, transmite ou administra dados pessoais, garantirá a devida proteção e manuseio desses dados em conformidade com a Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais regras aplicáveis. Para os fins deste Contrato, informações ou dados pessoais significam todas as informações recebidas pela PARTE em qualquer forma tangível ou intangível referente, ou que pessoalmente identifiquem ou tornem identificáveis, qualquer titular de dados pessoais, a exemplo de nomes individuais, endereços, números de telefone, endereços de e-mail, histórico de compras, informações de contratação, informações financeiras, informações médicas, números de cartão de crédito, números de previdência social, cor, credo religioso, entre outros.

##### **Parágrafo Único**

Em relação a esses dados pessoais coletados pela PARTES, compete-lhes:

1. Usá-los apenas e estritamente para os propósitos cujos dados estão sendo transmitidos e sempre referente aos serviços descritos neste Contrato;
2. Tomar as medidas necessárias, levando em consideração os custos e possíveis consequências, para efetivamente evitar o uso não autorizado, a divulgação, a perda acidental, a destruição ou a danificação dos dados pessoais recebidos, incluindo implementar sistemas de segurança apropriados e limitando o conhecimento e manipulação dos dados pessoais apenas a poucas pessoas dentro da organização, que necessitem saber para que se atinjam os objetivos;
3. Não terceirizar/subcontratar o processamento dos dados pessoais recebidos, nem transferir o processamento ou tratamento para qualquer outra empresa ou terceiro, inclusive no exterior, sem o termo de consentimento prévio dos indivíduos cujos dados estão sendo transmitidos para terceiro;



4. Não divulgar nem compartilhar com terceiros quaisquer dados pessoais recebidos, salvo se o consentimento prévio por escrito tenha sido obtido e mediante termo de consentimento prévio dos indivíduos cujos dados estão sendo transmitidos para terceiro;
5. Não modificar qualquer finalidade ou propósito para o qual foi autorizada a transmissão, uso e/ou processamento de dados pessoais, assim como não combinar dados de diferentes indivíduos;
6. Eliminar os dados quando da conclusão das finalidades para as quais tais dados foram transmitidos, salvo as hipóteses legais, incluindo, mas não limitado, àquelas do artigo 16 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);
7. Permitir a qualquer tempo, a retificação de tais dados na forma da lei, com relação aos dados e informações pessoais tratados; e
8. Admitir e se responsabilizar, integralmente, pelo descumprimento de qualquer condição legal ou contratual com relação a tratamento de dados, sendo certo que na hipótese de violação, poderá a PARTE adimplente rescindir o presente instrumento por justa causa, além do dever da PARTE inadimplente de reembolsar qualquer custo e prejuízo eventualmente incorrido pela PARTE adimplente, inclusive por força de atuação de qualquer autoridade fiscalizadora ou agência governamental de proteção de dados, no Brasil.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS – DOS CASOS OMISSOS**

Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.



**Parágrafo Único**

Os casos omissos serão decididos pela contratante. A execução do presente contrato será regida, pelas suas cláusulas, pelos princípios da teoria geral de contratos e especialmente o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, e os princípios que lhe são correlatos.

**CLÁUSULA DEZESSETE – DO FORO**

O foro da Cidade do Recife, Capital do Estado de Pernambuco será sempre o competente para dirimir quaisquer questões resultantes deste contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02(duas) vias de igual teor para uma só finalidade, na presença das testemunhas abaixo, para todos os fins de direito.

Recife,

\_\_\_\_\_  
SEBRAE/PE

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA.



**ANEXO III – PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022**  
**MODELO DE PROCURAÇÃO**

Pelo presente instrumento particular de procuração, a empresa \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ / MF sob o nº \_\_\_\_\_ representada pelo(s) seu(s) sócio(s) \_\_\_\_\_ acima qualificado, nomeia e constitui seu bastante procurador \_\_\_\_\_ residente e domiciliado \_\_\_\_\_ portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ inscrito no CPF / MF sob o nº \_\_\_\_\_ ao qual confere poderes para representar a OUTORGANTE, perante quaisquer repartições da Administração Pública Federal, Municipal e Estadual, Empresas de Economia Mista, Empresas constituídas sob a forma de Serviço Social Autônomo, pertencente ao Sistema "S", podendo para tanto, representar a outorgante no procedimento licitatório na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022**, com poderes para acordar, discordar, transigir, dar e receber quitação, firmar compromissos, assinar documentos, **formular lances verbais de preços**, interpor e desistir de recursos, assinar ata, firmar declarações e compromissos sob as penas da lei, sendo vedado o substabelecimento desse Instrumento de procuração.

Recife,

\_\_\_\_\_

Outorgante



**ANEXO IV – PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022  
DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DE DOCUMENTOS**

Declaramos para todos os fins e efeitos, nos termos da lei, que as reproduções gráficas apresentadas são cópias fidedignas dos documentos originais que o edital de **pregão presencial nº 036/SEBRAE-PE/2022** exige como condição para habilitação jurídica, qualificação técnica, e/ou qualificação econômico-financeira, no referido processo de licitação, não havendo nenhuma alegação ou contestação quanto às suas validades e eficácia.

Assumimos toda e qualquer responsabilidade sob as penas da lei, sobre a legitimidade desses documentos e, com isso, fica a empresa \_\_\_\_\_ interessada no processo de licitação na modalidade de Pregão na sua forma presencial, acima referido, desonerada do procedimento de autenticação das reproduções gráficas que apresenta, assim também de reconhecimento de firma, caso exigido.

Por ser a presente declaração manifestação fiel de nossa livre vontade, firmamos este documento, para os fins de direito.

Recife,

(Assinatura) \_\_\_\_\_

NOME DO RESPONSÁVEL: CPF/MF: RG:

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA - CNPJ/MF Nº (ou carimbo do CNPJ)



**ANEXO V – PREGÃO PRESENCIAL Nº 036/SEBRAE-PE/2022 -  
DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA**

**Favor informar o porte de sua empresa:**

- MICROEMPRESA** Faturamento bruto anual de até R\$ 360.000,00 e não atendimento às vedações previstas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/06.
- PEQUENA EMPRESA** Faturamento bruto anual **superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00** (quatro milhões e oitocentos mil reais) e não atendimento às vedações previstas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/06.
- MÉDIA / GRANDE EMPRESA** Faturamento bruto anual acima de R\$ 4.800.000,00 e/ou atendimento às vedações constantes no § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/06.

**Declaramos** que os presentes dados são verdadeiros e visam facilitar o tramite processual da licitação, no sentido de antecipar informações a respeito do porte da empresa. Asseguro que quando solicitado, pelo SEBRAE-PE, faremos a comprovação dos dados aqui inseridos, sob pena da aplicação das sanções previstas no Código Penal brasileiro.

Por ser a presente declaração manifestação fiel de minha livre vontade, firmo este documento, para os fins de direito.

Recife,

(Assinatura) \_\_\_\_\_

NOME DO RESPONSÁVEL:

CPF/MF: - RG:

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA e CNPJ/MF Nº (ou carimbo do CNPJ)<sup>i</sup>

<sup>i</sup> Artigo 3º - § 4º - da Lei Complementar 123 – atualizada - Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto nesta Lei Complementar, incluído o regime de que trata o art. 12 desta Lei Complementar, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica:

I - de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

II - que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

III - de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do **caput** deste artigo;

IV - cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do **caput** deste artigo;

V - cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do **caput** deste artigo;

VI - constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

VII - que participe do capital de outra pessoa jurídica;

VIII - que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

IX - resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

X - constituída sob a forma de sociedade por ações.

XI - cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.