



Brasília, 05 de agosto de 2026.

TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA SIMPLIFICADA DE LICITAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa que ofereça plataforma digital para envio (automação e disparo) de e-mail marketing, com acesso via web, bem como ferramenta que possibilite o gerenciamento das comunicações institucionais, possibilitando o envio de campanhas eletrônicas destinadas a nutricionistas, técnicos em Nutrição e Dietética, Conselhos Regionais de Nutrição, instituições parceiras, órgãos públicos e à sociedade em geral, caracterizado como serviço comum, destinado a atender às necessidades do **Conselho Federal de Nutrição**, conforme especificações e quantitativos descritos neste instrumento.

1.2. O quantitativo estimado para a contratação corresponde a 800.000 (oitocentos mil) envios de e-mails marketing por mês, definido com base na demanda identificada pela unidade requisitante, considerando o quantitativo de nutricionistas e técnicos em nutrição e dietética.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Conselho Federal de Nutrição (CFN), no exercício de suas competências legais de orientação, normatização, supervisão e fiscalização do Sistema CFN/CRN, mantém comunicação permanente com diversos públicos estratégicos, dentre os quais se destacam os nutricionistas, os técnicos em Nutrição e Dietética (TND), os Conselhos Regionais de Nutrição (CRN), instituições de ensino, entidades representativas, órgãos da Administração Pública, parceiros institucionais, profissionais da área da saúde e a sociedade em geral.

2.2. A comunicação institucional constitui atividade essencial para o cumprimento da missão institucional do CFN, sendo indispensável para a divulgação de normativos, resoluções, pareceres técnicos, consultas públicas, campanhas educativas, eventos científicos e institucionais, cursos, pesquisas, orientações técnicas, ações de fiscalização, editais, processos eleitorais, além de outras informações de interesse público relacionadas à alimentação, nutrição e saúde.

2.3. Considerando os mais de 250 mil profissionais registrados no Sistema CFN/CRN, bem como a necessidade de comunicação contínua com os demais públicos de interesse, verifica-se demanda permanente por ferramenta especializada que possibilite o envio de grande volume de mensagens eletrônicas de forma segura, automatizada, eficiente e em conformidade com as boas práticas de comunicação digital e proteção de dados pessoais.

2.4. Nesse contexto, estima-se a necessidade de envio de até 800.000 (oitocentos mil) envios de e-mails marketing por mês, quantitativo compatível com o volume de campanhas institucionais planejadas e com a abrangência nacional das ações desenvolvidas pelo Conselho. A contratação deverá contemplar plataforma em nuvem (Software as a Service - SaaS), capaz de gerenciar campanhas eletrônicas em larga escala, garantindo elevado índice de entregabilidade (deliverability), autenticação de domínio, monitoramento em tempo real, segmentação de listas de contatos, automação de fluxos de comunicação, personalização de mensagens, geração de relatórios gerenciais e estatísticos, além de mecanismos de controle de descadastro (opt-out) e demais funcionalidades compatíveis com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

2.5. A adoção de plataforma especializada proporciona maior eficiência operacional, reduz riscos de bloqueio de mensagens pelos provedores de e-mail, melhora os índices de abertura e interação das campanhas, possibilita a mensuração dos resultados obtidos e contribui para o aperfeiçoamento das estratégias de comunicação institucional, ampliando o alcance das informações de interesse público.

2.6. Além disso, a utilização de solução tecnológica dedicada elimina a necessidade de desenvolvimento e manutenção de infraestrutura própria para envio massivo de mensagens eletrônicas, reduzindo custos operacionais, simplificando a gestão do serviço e assegurando atualização tecnológica contínua pelo fornecedor.

2.7. O objeto caracteriza-se como **serviço comum**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos pelo mercado, amplamente ofertado por diversos fornecedores especializados, cujas especificações técnicas podem ser estabelecidas de forma clara e objetiva no Termo de Referência, possibilitando a comparação entre propostas mediante critérios objetivos de julgamento.

2.8. Dessa forma, a contratação de uma empresa que disponha de plataforma de envio de e-mails marketing mostra-se necessária para assegurar a continuidade das atividades de comunicação institucional do Conselho Federal de Nutrição, promovendo maior eficiência, economicidade, transparência e efetividade na divulgação das ações institucionais, fortalecendo o relacionamento com os profissionais registrados, os Conselhos Regionais de Nutrição, parceiros institucionais, órgãos públicos e toda a sociedade.

3. DA NATUREZA DO SERVIÇO

3.1. O objeto da presente contratação caracteriza-se como **serviço comum de natureza continuada**, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.2. Considera-se **serviço comum** por possuir padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, mediante especificações usuais de mercado, especialmente quanto à disponibilização da plataforma em ambiente de nuvem, capacidade de envio, gerenciamento e segmentação de contatos, automação e programação de campanhas, monitoramento dos disparos, geração de relatórios, suporte técnico, disponibilidade da solução, segurança da informação e integração por meio de APIs.

3.3. Caracteriza-se, ainda, como **serviço de natureza continuada**, tendo em vista a necessidade permanente de disponibilização da plataforma para assegurar a continuidade das atividades de comunicação institucional do Conselho Federal de Nutrição – CFN. A interrupção do serviço poderá comprometer o envio de comunicações institucionais aos profissionais registrados, Conselhos Regionais de Nutrição, instituições parceiras, órgãos públicos e à sociedade em geral, razão pela qual a solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, com suporte técnico, manutenção, atualizações e demais serviços necessários ao seu adequado funcionamento.

3.4. A prestação será realizada mediante disponibilização de solução tecnológica em nuvem, na modalidade **Software as a Service - SaaS**, sem necessidade de instalação ou manutenção de infraestrutura tecnológica própria pelo CFN, abrangendo o acesso à plataforma, os recursos e funcionalidades especificados neste Termo de Referência e os serviços necessários à sua operação e continuidade.

3.5. Em razão de sua natureza continuada, a contratação poderá ter sua vigência prorrogada sucessivamente, desde que atendidos os requisitos legais, demonstrada a permanência da necessidade administrativa, comprovada a vantagem da manutenção da contratação e observadas as disposições dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

3.6. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

3.6.1. O quantitativo estimado de até 800.000 (oitocentos mil) envios de e-mails por mês, foi definido com base na necessidade de comunicação institucional do Conselho Federal de Nutrição (CFN), considerando o universo de destinatários, a frequência das campanhas realizadas ao longo do ano e a necessidade de manutenção de margem operacional para atendimento de demandas extraordinárias.

3.6.2. O CFN mantém relacionamento permanente com diversos públicos de interesse, dentre os quais destacam-se:

- a) Nutricionistas regularmente inscritos nos Conselhos Regionais de Nutrição;
- b) Técnicos em Nutrição e Dietética (TND);
- c) Conselhos Regionais de Nutrição (CRN);
- d) Instituições de ensino;
- e) Entidades representativas e organizações da sociedade civil;
- f) Órgãos e entidades da Administração Pública;
- g) Conselhos profissionais e demais instituições parceiras;
- h) Imprensa especializada;
- i) Participantes de eventos, congressos, seminários, cursos e ações promovidas pelo Sistema CFN/CRN;
- j) Cidadãos cadastrados para recebimento de informações institucionais.

3.6.3. Embora uma campanha possa ser direcionada a um único segmento, é frequente a realização de comunicações simultâneas para públicos distintos, utilizando segmentação de listas de contatos conforme o assunto, a localização geográfica, o perfil profissional ou a finalidade institucional.

3.6.3.1. As ações de comunicação compreendem, entre outras:

- a) divulgação de resoluções, portarias e atos normativos;
- b) campanhas institucionais e educativas;
- c) ações de educação alimentar e nutricional;
- d) convocações para consultas públicas;
- e) divulgação de cursos, eventos, congressos e seminários;
- f) comunicados relacionados ao exercício profissional;
- g) orientações técnicas e éticas;
- h) pesquisas institucionais;
- i) boletins eletrônicos;
- j) informes administrativos;
- k) campanhas de valorização profissional;
- l) ações desenvolvidas em parceria com órgãos públicos e entidades nacionais e internacionais.

3.6.4. Importante destacar que o quantitativo contratado representa **limite máximo de utilização mensal**, não implicando obrigação de consumo integral da franquia, sendo a estimativa estabelecida para garantir disponibilidade da solução tecnológica durante toda a execução contratual.

3.6.5. Assim, a estimativa de até **800.000 envios mensais** mostra-se compatível com a dimensão nacional da atuação do Conselho Federal de Nutrição, com o número de profissionais registrados no Sistema CFN/CRN, com o volume esperado de campanhas institucionais e com a necessidade de assegurar continuidade, eficiência e alcance das ações de comunicação institucional, observando os princípios do planejamento, da economicidade, da eficiência e do interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

4. **DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO**

4.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da data estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente, por períodos iguais ou inferiores, desde que demonstrada a natureza continuada do serviço, mantida a necessidade da Administração, comprovada a vantajosidade da manutenção da contratação e observadas as demais condições previstas nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.2. 5.2. A prorrogação contratual dependerá de manifestação expressa da Administração e da contratada, da existência de disponibilidade orçamentária, da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas, bem como da avaliação da execução contratual e da manutenção da vantajosidade dos preços e das condições contratadas.

4.3. 5.3. A prorrogação ficará condicionada à inexistência de impedimento legal e à observância do limite máximo de 10 (dez) anos de vigência, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, sendo facultativa e condicionada ao cumprimento dos requisitos legais.

4.4. 5.4. A Administração poderá deixar de prorrogar o contrato quando verificar que a contratação não mais atende ao interesse público, que os preços ou condições deixaram de ser vantajosos, ou quando houver outra solução mais adequada às suas necessidades, observado o disposto na legislação vigente.

4.5. 5.5. A possibilidade de prorrogação prevista neste Termo de Referência deverá constar também do instrumento convocatório e do contrato, como condição para eventual prorrogação nos termos da legislação aplicável.

5. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

5.1. O sistema deverá permitir/disponibilizar:

5.2. Gerenciamento completo dos envios dos e-mails, desde a digitação da mensagem, layout, até a definição dos destinatários, personalização das mensagens e remetentes, descadastramento automático e controle de opt-out;

5.3. Geração de relatórios detalhados e gráficos com informações sobre envios, aberturas, cliques, erros e descadastramentos;

5.4. Armazenamento de dados de auditoria, permitindo identificar todos os acessos (data, hora, local/IP);

5.5. Importação e exportação de contatos em formatos comuns (CSV, Excel, PDF, TXT);

5.6. Capacidade para envio de até 800.000 (oitocentos mil) e-mails por mês, totalizando até 9.600.000 (nove milhões e seiscentos mil) envios durante o período de 12 meses de vigência contratual, observada a franquia mensal estabelecida."

5.7. Criação de modelos de e-mail, inclusão de elementos de layout e importação de HTML produzido externamente.

5.8. Compatibilidade com os principais navegadores e sistemas operacionais disponíveis no mercado (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome).

5.9. Treinamento inicial e suporte contínuo durante todo o período de vigência do contrato, assim como novos treinamentos no caso de liberação de novos recursos e funcionalidades na plataforma.

5.10. Serviço de computação em nuvem, na modalidade de software, no qual a infraestrutura de armazenamento e processamento seja segura e adequada à LGPD.

5.11. Identificação e exclusão de erros na base de dados, tais como e-mails cadastrados com erros/incompletos e duplicados, emitindo notificação automática para alertar ao usuário o encontro destes erros.

5.12. Supervisão de possíveis intercorrências, como erros de entrega das mensagens, não abertura/leitura, caixa de spam e cancelamentos de assinatura com as devidas notificações.

5.13. Interface intuitiva facilitando todos os processos de importação de dados, gerenciamento, segmentação, disparo e análise do desempenho da campanha.

5.14. Biblioteca de templates de e-mails profissionais editáveis e customizáveis, alinhados ao CFN.

5.15. Recursos de segmentação avançados, permitindo a divisão da lista de contatos com base nos seguintes critérios, no mínimo: sexo, cidade/localização, idade (data de nascimento) e área de atuação.

5.16. Integração com plataformas como plugins de formulários e outros aplicativos que facilitem a sincronização de dados e a otimização das campanhas.

5.17. Suporte completo ao cliente de forma confiável e responsiva, sempre que necessário.

5.18. Permissão para envio de e-mails testes (no mínimo 10, por campanha), antes do envio definitivo ao banco de dados selecionado.

5.19. A plataforma deve disponibilizar APIs que possibilitem a automação de processos de envio, consulta e relatórios de campanhas de e-mail marketing. A API deverá permitir:

- a) Autenticação segura.
- b) Envio de e-mails.
- c) Consulta de status de envios.
- d) Acesso a relatórios detalhados.
- e) Gestão de listas de contatos (importação, exportação e segmentação).

5.20. As especificações foram definidas de forma suficiente para atender ao interesse público, vedadas exigências excessivas ou referências a marcas, modelos ou fornecedores específicos, salvo mediante justificativa técnica formalizada nos autos.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. O usuário do CFN enviará e-mails por meio de sistema web, **acessível a partir de qualquer computador**.
- 6.2. A empresa vencedora do certame e, posteriormente, contratada, deverá garantir as possibilidades abaixo descritas, dentro da plataforma disponibilizada, de modo a sanar todas as necessidades do departamento demandante, a saber:
 - 6.3. O sistema deve permitir gerenciamento completo dos envios dos e-mails, desde a digitação da mensagem, layout, até a definição dos destinatários.
- 6.4. O usuário do CFN deverá conseguir importar e gerenciar a base de contatos, via web.
- 6.5. O envio dos e-mails deverá ser instantâneo ou agendado para datas e horários desejados pelo CFN.
- 6.6. Deverá haver possibilidade de personalização das mensagens, onde cada pessoa pode receber um texto com seu nome ou outros dados do seu cadastro, e também de personalização do remetente com o nome do CFN ou qualquer outro título desejado.
- 6.7. A ferramenta deverá possuir meio de descadastramento automático de quem solicitar para sair da lista, para não receber mais os e-mails.
- 6.8. Relatórios detalhados que permitam ao CFN acompanhar em tempo real o status de entrega de cada mensagem.
- 6.9. Inserção de contatos de forma facilitada dentro da ferramenta.
- 6.10. Fornecimento de manual e/ou treinamento para utilização da ferramenta, desde a inserção de contatos, envio dos e-mails ao acesso aos relatórios.
- 6.11. Disponibilização, via web, de um painel do administrador onde seja possível ao CFN efetuar diversas configurações no sistema, incluindo ativar, desativar e editar usuários que tenham acesso à conta, além de permitir e restringir permissões de acesso de maneira simples. Deve existir, **no mínimo, 01 usuário do tipo administrador**, disponível para o CFN, com acesso a todas as outras contas.
- 6.12. **Todas as comunicações entre o CFN e a empresa contratada devem ser realizadas utilizando protocolo seguro de comunicação, com criptografia dos dados.**
- 6.13. A empresa contratada deve garantir a inviolabilidade dos dados do CFN durante o armazenamento, tráfego e qualquer manuseio dos dados. Caso seja solicitado pelo CFN, a empresa contratada deve fornecer evidência dos controles implantados e das normas internas vigentes que garantem essa segurança.
- 6.14. Cumprir às exigências da Normativa 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR de 13 de março de 2018 - Princípios, Diretrizes e Responsabilidades relacionados à segurança da informação para o tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem.
- 6.15. A contratada deverá informar previamente ao CFN os locais onde os dados poderão ser armazenados ou processados, observadas as disposições da LGPD e da regulamentação da ANPD relativas à transferência internacional de dados..
- 6.16. É obrigatório cumprir com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 6.17. A plataforma deve fornecer API's (Application Programming Interfaces) que permitam a integração com outros sistemas do CFN, possibilitando o envio de e-mails, consulta de relatórios, status de envios, gestão de listas de contatos e outras funcionalidades básicas.
- 6.18. A ferramenta deverá suportar, **no mínimo, 5 usuários simultâneos do CFN**, permitindo envio de e-mails personalizados, segmentação de contatos e oferecendo relatórios completos de desempenho. Sendo, **no mínimo, 01 perfil de administrador**.
- 6.19. A empresa contratada deve garantir um SLA que assegure o funcionamento da plataforma e restabelecimento em caso de indisponibilidade. A disponibilidade do serviço mínima aceitável é de 99%. Além disso, deverá garantir proteção contra ataques hackers e DDoS.
- 6.20. Prazo máximo para início dos disparos de até 1 hora após o horário programado para envio.
- 6.21. Prazo máximo para término dos disparos de até 24 horas após o horário programado para envio.
- 6.22. Na hipótese de indisponibilidade, falha ou prestação inadequada do serviço, a CONTRATADA deverá adotar, imediatamente após a notificação do CFN, as medidas necessárias para correção da ocorrência, observados os

níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo da aplicação das medidas administrativas e penalidades cabíveis..

6.23. A ferramenta deve permitir a importação da base de dados de pessoas que solicitaram descadastramento (opt-out) e fornecer relatórios para a exportação dessa base em formato CSV.

6.24. A ferramenta deve armazenar os dados estatísticos e de gestão gerados pelo uso do serviço por um período de pelo menos 12 meses após a data de sua geração dentro do contrato. Além disso, deve permitir a integração via API para acesso e extração desses dados.

6.25. Ao término do contrato, a contratada deverá disponibilizar ao CFN os dados e informações necessários à continuidade das atividades e, após a confirmação da exportação ou inexistência de necessidade de retenção, eliminar os dados que não possuam fundamento legal ou contratual para conservação, observadas as disposições do Anexo II.

6.26. **ENTREGABILIDADE VINCULADA A INDICADORES DE PERFORMANCE**

6.27. A prestação dos serviços deverá observar indicadores mínimos de desempenho, garantindo a efetividade das ações de envio de comunicações eletrônicas.

6.28. Ficam estabelecidos como requisitos mínimos:

I - Taxa de entrega (delivery rate) igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) em caixa de entrada (inbox), excluindo-se rejeições por bases inválidas fornecidas pelo contratante.

II - Manutenção da reputação de IP e domínio em níveis considerados adequados pelos principais provedores de e-mail;

III - Execução de processo de aquecimento de domínio ("domain warming"), sempre que necessário, especialmente no início da operação ou após períodos de inatividade;

IV - Monitoramento contínuo de métricas de envio, incluindo taxa de abertura, rejeição (bounce) e marcação como spam.

6.29. O não cumprimento dos indicadores estabelecidos deverá ensejar a adoção de medidas corretivas imediatas pela contratada, sem ônus adicional ao contratante.

6.30. **CLÁUSULA DE TRANSIÇÃO, MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA**

6.31. A empresa contratada deverá assegurar a adequada transição para utilização da plataforma, contemplando, obrigatoriamente, os serviços de migração de dados e configuração inicial assistida, com o objetivo de garantir a continuidade das atividades de comunicação institucional do Conselho Federal de Nutrição (CFN), sem prejuízo operacional.

6.32. Para fins de cumprimento desta exigência, a contratada deverá:

I - realizar a migração integral da base de contatos do CFN, incluindo listas ativas, listas de supressão (opt-out), históricos disponíveis e demais dados relevantes, garantindo a integridade, confidencialidade e consistência das informações durante todo o processo;

II - prestar suporte técnico especializado para configuração inicial da plataforma, incluindo, no mínimo:

- a) parametrização de contas e perfis de usuários;
- b) configuração de autenticação de domínio (SPF, DKIM e DMARC);
- c) apoio na estruturação das listas e segmentações iniciais;
- d) configuração de templates e padrões institucionais de envio;

III - orientar e acompanhar os primeiros disparos realizados pelo CFN, de modo a assegurar a correta utilização da ferramenta e a manutenção dos níveis adequados de entregabilidade das mensagens;

IV - adotar boas práticas de transição (warming de domínio e IP, quando aplicável), a fim de mitigar riscos de bloqueio, classificação como spam ou queda de desempenho das campanhas no período inicial de utilização;

V - garantir que o processo de migração e implantação não implique perda de dados, interrupção significativa do serviço ou prejuízo às comunicações institucionais do CFN;

VI - concluir todas as etapas de migração e configuração inicial no prazo máximo a ser definido pela Administração, contado a partir da assinatura do contrato.

6.33. A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para acompanhamento de todo o processo de implantação, permanecendo responsável pelo suporte necessário até a plena estabilização da operação da plataforma.

6.34. A empresa contratada deve assinar e entregar o Termo de Sigilo e Confidencialidade devidamente preenchido e assinado no momento da contratação, conforme Anexo I.

6.35. A ferramenta deve permitir a exportação de todos os dados do CFN, incluindo bancos de dados de contatos, mensagens enviadas, conteúdos e relatórios.

6.36. A empresa contratada deve possuir uma plataforma para gerenciamento de chamados, permitindo que o CFN possa realizar a abertura e acompanhamento dos chamados técnicos junto à empresa prestadora do serviço, com possibilidade de contato via e-mail e telefone.

6.37. A empresa contratada deve possuir uma central de atendimento por telefone (0800 ou linha local) e via Internet (e-mail ou web), e o sistema de chamados para o procedimento formal das solicitações de serviços.

6.38. A solução deverá disponibilizar infraestrutura de envio compatível com o volume contratado, podendo utilizar IP dedicado ou compartilhado, desde que assegurados níveis adequados de entregabilidade, reputação, segurança e desempenho.

- 6.39. A empresa contratada deve fornecer suporte técnico para configurações de DNS, SPF, DMARC e DKIM, para maximizar a segurança e confiabilidade da ferramenta.
- 6.40. A empresa contratada deve garantir que os dados e informações do CFN não serão compartilhados com terceiros nem utilizados para qualquer demanda própria da empresa, sendo restritos ao uso do conselho na plataforma, para interesses do conselho.
- 6.41. Qualquer manutenção e/ou intervenção nos serviços, mesmo que não implique na inoperância ou alteração nas suas características, deve ser agendada e acordada previamente com o CFN, exceto em casos de emergência.
- 6.42. A empresa contratada deve disponibilizar acesso a relatórios contendo volumes de utilização e níveis de serviços atingidos no período, diário, mensal e anual.
- 6.43. Os relatórios de disparo devem incluir quantidades de e-mails enviados, recebidos, abertos, não recebidos, não abertos, links acessados (indicando quais destinatários acessaram cada link dentro da mensagem), e lista de erros do disparo com especificação dos erros.
- 6.44. A ferramenta deve permitir a criação e armazenamento de templates de e-mail para envio, possibilitando o uso de modelos para compor novas peças e alterar informações conforme necessário.
- 6.45. Nos casos em que a mensagem não carregar automaticamente, a plataforma deverá disponibilizar um campo para inserção de link de acesso para carregar a mensagem em outro meio de navegação.
- 6.46. Antes de enviar o e-mail, deve ser possível avaliar o nível de aceitação pelos principais softwares AntiSpam do mercado e saber quais ajustes devem ser feitos para melhorar a entrega.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 7.1. A plataforma deve estar disponível 24/7, com suporte técnico adequado e garantia de funcionamento conforme SLA acordado.
- 7.2. A empresa contratada deve garantir a proteção dos dados durante toda vigência do contrato, reportando qualquer evento ou outro que possa colocar em risco os dados do CFN, seja por meio de tentativas de ataques, acessos suspeitos ou qualquer outra intercorrência suspeita, bem como manter o sigilo e confidencialidade dos mesmos, conforme indica o Anexo I.
- 7.3. A execução do objeto será formalizada via contrato, com validade inicial de 12 meses, prorrogável até o limite legal.
- 7.4. A execução integral do objeto dar-se-á integralmente pela empresa vencedora.
- 7.5. É vedada a subcontratação do objeto principal. A utilização de suboperadores ou provedores de infraestrutura tecnológica necessários à execução da solução SaaS será admitida, desde que observadas as disposições relativas à proteção de dados, segurança da informação e responsabilidade integral da contratada previstas neste Termo e no contrato.

8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 8.1. O objeto será recebido pela Administração mediante verificação da efetiva disponibilização da plataforma em ambiente web e de sua conformidade com as especificações, requisitos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.
- 8.2. O recebimento do objeto ocorrerá em duas etapas:
- 8.3. **I - recebimento provisório:** após a disponibilização da plataforma pela CONTRATADA, mediante verificação inicial pelo fiscal do contrato quanto ao acesso à solução, à disponibilidade dos recursos contratados e ao atendimento das condições mínimas necessárias para o início da utilização pelo CFN;
- 8.4. **II - recebimento definitivo:** após a verificação do pleno atendimento das especificações e requisitos previstos neste Termo de Referência, incluindo, quando aplicável, a configuração inicial, disponibilização dos acessos, migração dos dados, parametrização da plataforma, funcionamento das funcionalidades contratadas e demais providências necessárias à plena utilização da solução.
- 8.5. O recebimento definitivo será formalizado pelo fiscal do contrato, mediante atesto ou documento equivalente, desde que constatada a conformidade do objeto com as condições estabelecidas na contratação.
- 8.6. Caso sejam identificadas falhas, inconsistências ou desconformidades na solução disponibilizada, a CONTRATADA será formalmente comunicada para realizar as correções necessárias, sem ônus adicional para o CFN, no prazo estabelecido pelo fiscal do contrato, considerando a natureza e a complexidade da ocorrência.
- 8.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução do objeto, nem a exime da responsabilidade pela correção de falhas ou vícios identificados posteriormente, durante a vigência contratual, observadas as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.
- 8.8. O pagamento em parcela única ficará condicionado ao **recebimento definitivo do objeto e ao respectivo atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo fiscal do contrato**, observadas as condições estabelecidas no item "Do Pagamento".

9. DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em **parcela única**, no valor total contratado de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, correspondente ao período de 12 (doze) meses de vigência contratual, após a efetiva disponibilização da plataforma e o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

9.2. O pagamento ficará condicionado à comprovação da disponibilização da solução em pleno funcionamento, incluindo o acesso à plataforma, suas funcionalidades e os serviços de suporte e demais recursos previstos neste Termo de Referência, mediante atesto do fiscal do contrato.

9.3. A CONTRATADA deverá apresentar a respectiva Nota Fiscal/Fatura após a disponibilização da solução e o recebimento provisório ou definitivo, conforme estabelecido no instrumento contratual, observadas as condições necessárias à regular liquidação da despesa.

9.4. O pagamento será efetuado no prazo estabelecido no instrumento contratual, contado a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura e da comprovação da regular execução do objeto, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e as normas internas do Conselho Federal de Nutrição.

9.5. A parcela única corresponderá à disponibilização da solução pelo período integral de 12 (doze) meses, não estando condicionada à utilização integral da franquia mensal de até 800.000 (oitocentos mil) envios, uma vez que esse quantitativo constitui limite máximo de utilização da plataforma, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

9.6. Na hipótese de indisponibilidade da plataforma, descumprimento dos níveis de serviço ou falhas na execução contratual, poderão ser aplicadas as glosas, descontos ou demais medidas previstas no instrumento contratual, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

9.7. Serão efetuadas as retenções tributárias e demais descontos legalmente previstos, quando aplicáveis.

10. PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO

10.1. O prazo para disponibilização da plataforma de envios será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da nota de empenho, da ordem de fornecimento ou instrumento equivalente.

10.2. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela autoridade competente, cabendo-lhe verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, atestar a execução dos serviços e comunicar eventuais ocorrências para adoção das providências cabíveis.

11. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

11.1. O serviço deverá atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas:

11.1.1. A solução a ser contratada consiste na disponibilização de plataforma em nuvem (Software as a Service - SaaS), destinada ao gerenciamento, automação, envio e monitoramento de campanhas de e-mail marketing, com capacidade para até 800.000 (oitocentos mil) envios de e-mails mensais, destinada a atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Federal de Nutrição (CFN).

11.2. A plataforma deverá possuir, no mínimo, as seguintes características essenciais:

- a) funcionamento integral em ambiente web, sem necessidade de instalação de infraestrutura local;
- b) capacidade de envio de até 800.000 e-mails por mês, com possibilidade de segmentação de destinatários;
- c) gerenciamento de listas de contatos, com importação, exportação e atualização de cadastros;
- d) criação e edição de campanhas por meio de editor visual e compatibilidade com templates responsivos;
- e) automação de campanhas e programação de envios;
- f) personalização de mensagens com utilização de campos dinâmicos;
- g) autenticação de domínio (SPF, DKIM e DMARC ou tecnologias equivalentes), visando à melhoria da entregabilidade das mensagens;
- h) controle automático de cancelamento de inscrição (opt-out), gerenciamento de rejeições (bounce) e tratamento de listas de supressão;
- i) geração de relatórios gerenciais contendo, no mínimo, informações sobre mensagens enviadas, entregues, abertas, cliques, rejeições, descadastros e demais indicadores de desempenho das campanhas;
- j) monitoramento em tempo real das campanhas realizadas;
- k) disponibilização de suporte técnico durante toda a vigência contratual;
- l) observância às disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), garantindo mecanismos adequados para tratamento e proteção dos dados pessoais;
- m)
-) disponibilidade do serviço em ambiente seguro, com controle de acesso por usuários e perfis de permissão;
- n) atualização tecnológica contínua da plataforma, sem custos adicionais para a Administração;
- o) possibilidade de integração com outros sistemas por meio de APIs ou mecanismos equivalentes.

11.3. O serviço possui natureza continuada e caracteriza-se como **serviço comum**, uma vez que suas especificações técnicas são usuais no mercado, objetivamente definidas e amplamente ofertadas por diversos fornecedores especializados, permitindo a comparação das propostas mediante critérios objetivos de desempenho e qualidade, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

12. VALOR ESTIMADO

12.1. Para aferição da vantajosidade da contratação, foi realizada pesquisa de preços por meio do Banco de Preços, complementada pela análise da proposta comercial apresentada pela empresa **iBR Cloud Services Ltda.**, cujos valores foram comparados com contratações de objetos de mesma natureza e características técnicas compatíveis com as especificações deste Termo de Referência. A partir da consolidação das referências obtidas, apurou-se o valor médio de mercado de **R\$ 6.735,27** (seis mil setecentos e trinta e cinco reais e vinte e sete centavos) para o objeto pretendido.

12.2. Verificou-se que a proposta apresentada pela empresa **iBR Cloud Services Ltda.**, no valor de **R\$ 6.000,00** (seis mil reais), referente ao período de 12(doze) meses, encontra-se **abaixo da média dos preços pesquisados**, evidenciando sua compatibilidade com os valores praticados no mercado e demonstrando a vantajosidade da contratação para a Administração.

12.3. Dessa forma, conclui-se que a proposta atende aos princípios da **economicidade, da razoabilidade, da eficiência e da seleção da proposta mais vantajosa**, em conformidade com as disposições da Lei nº 14.133/2021.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. A seleção do fornecedor dar-se-á por meio de procedimento de dispensa simplificada de licitação, com fundamento na Portaria CFN nº 22, de 27 de fevereiro de 2026, que regulamenta a Dispensa Simplificada de Licitação no âmbito do Conselho Federal de Nutrição, observado o art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

13.2. A escolha do fornecedor observará, como critério principal, o menor preço compatível com as especificações do objeto, sem prejuízo da análise de outros elementos objetivos que assegurem a vantajosidade da contratação para a Administração.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos orçamentários próprios do Conselho Federal de Nutrição, conforme disponibilidade orçamentária previamente informada pela Coordenação de Orçamento e Finanças, em observância à legislação orçamentária vigente.

TERSANDRO VILELA LIMA

Coordenador da Coordenação de Comunicação Institucional

ANEXO I

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo estabelece as obrigações da CONTRATADA quanto à confidencialidade, proteção, segurança e tratamento das informações e dos dados disponibilizados pelo Conselho Federal de Nutrição - CFN em razão da execução do contrato cujo objeto consiste na disponibilização de solução tecnológica em nuvem para gerenciamento, automação, envio e monitoramento de campanhas de e-mail marketing.

1.2. O presente Termo integra o CONTRATO PRINCIPAL e deverá ser interpretado em conjunto com suas demais disposições, especialmente aquelas relativas à proteção de dados pessoais, segurança da informação, fiscalização, responsabilidades e sanções.

1.3. O tratamento de dados pessoais realizado pela CONTRATADA deverá observar a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins deste Termo, aplicam-se as definições estabelecidas na legislação de proteção de dados pessoais, especialmente na LGPD.

2.2. **Informações Confidenciais:** toda informação, dado, documento, material, relatório, conteúdo de campanha, lista de contatos, configuração, credencial, estratégia, informação técnica, administrativa ou institucional do CFN a que a CONTRATADA tenha acesso em razão da execução contratual e que não seja de conhecimento público.

2.3. **Dados Pessoais:** informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da LGPD.

2.4. **Controlador:** o CFN, a quem competem as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais objeto da contratação.

2.5. **Operador:** a CONTRATADA, que realizará o tratamento de dados pessoais em nome do CFN e de acordo com suas instruções.

2.6. **Suboperador:** terceiro contratado ou utilizado pela CONTRATADA para realizar atividades relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto deste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE

3.1. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo sobre todas as Informações Confidenciais e dados a que tiver acesso em razão da execução do contrato, utilizando-os exclusivamente para o cumprimento do objeto contratado.

3.2. É vedado à CONTRATADA utilizar, copiar, reproduzir, comercializar, ceder, compartilhar, divulgar ou disponibilizar as informações do CFN para finalidade diversa da execução contratual.

3.3. A CONTRATADA deverá assegurar que seus empregados, colaboradores, representantes, prepostos e terceiros envolvidos na execução do contrato tenham acesso apenas às informações necessárias ao desempenho de suas atribuições.

3.4. A CONTRATADA deverá adotar medidas administrativas e técnicas destinadas a assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações.

CLÁUSULA QUARTA - DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.1. A CONTRATADA realizará o tratamento dos dados pessoais exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto contratado e de acordo com as instruções fornecidas pelo CFN.

4.2. A CONTRATADA não poderá utilizar os dados pessoais disponibilizados pelo CFN para finalidade própria ou incompatível com o objeto contratual.

4.3. É vedada a utilização das bases de dados do CFN para:

- a) formação ou enriquecimento de bases próprias da CONTRATADA;
- b) comercialização ou cessão de dados a terceiros;
- c) envio de publicidade própria da CONTRATADA;
- d) prospecção comercial;
- e) desenvolvimento de produtos ou serviços próprios;
- f) treinamento de modelos, sistemas ou ferramentas, salvo autorização expressa e específica do CFN;
- g) qualquer outra finalidade estranha à execução do contrato.

4.4. A CONTRATADA deverá tratar somente os dados necessários à execução do objeto, observando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e demais princípios previstos na LGPD.

4.5. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento realizadas em nome do CFN, quando aplicável.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS DOS TITULARES

5.1. A CONTRATADA deverá prestar ao CFN, sempre que solicitada, as informações e o suporte necessários ao atendimento de solicitações dos titulares de dados pessoais.

5.2. A CONTRATADA não deverá responder diretamente a solicitações dos titulares relacionadas aos dados tratados em nome do CFN, salvo quando expressamente autorizada ou orientada pelo CFN.

5.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao CFN, sem demora injustificada, qualquer solicitação de titular que receba relacionada aos dados objeto do contrato.

CLÁUSULA SEXTA - DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados e informações do CFN contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado.

6.2. A CONTRATADA deverá adotar, conforme aplicável:

- a) mecanismos de controle de acesso;
- b) autenticação adequada dos usuários;
- c) proteção das credenciais de acesso;
- d) mecanismos de criptografia ou proteção equivalente;
- e) registros de acesso e atividades relevantes;
- f) mecanismos de backup e recuperação;
- g) procedimentos de gestão de vulnerabilidades;
- h) medidas de prevenção contra acesso não autorizado;
- i) procedimentos de continuidade e recuperação de serviços.

6.3. A CONTRATADA deverá restringir o acesso aos dados do CFN às pessoas efetivamente autorizadas e necessárias à execução do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA

7.1. A CONTRATADA deverá comunicar ao CFN, em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência do fato, qualquer incidente de segurança que possa afetar dados pessoais ou informações do CFN.

7.2. A comunicação deverá conter, sempre que disponíveis:

- a) descrição do incidente;
- b) data e hora da ocorrência ou de sua descoberta;
- c) categorias de dados potencialmente afetados;
- d) quantidade estimada de titulares ou registros afetados;

- e) medidas técnicas e administrativas adotadas;
- f) riscos identificados;
- g) medidas de contenção e mitigação;
- h) demais informações necessárias à avaliação do incidente.

7.3. A CONTRATADA deverá cooperar com o CFN na investigação, contenção, mitigação e documentação do incidente.

7.4. A CONTRATADA não poderá comunicar o incidente diretamente aos titulares ou à ANPD em nome do CFN, salvo mediante determinação ou autorização expressa do CFN, sem prejuízo das obrigações legais que eventualmente lhe sejam diretamente aplicáveis.

CLÁUSULA OITAVA - DOS SUBOPERADORES E DA SUBCONTRATAÇÃO

8.1. A utilização de suboperadores pela CONTRATADA para tratamento de dados pessoais relacionados ao contrato deverá ser previamente informada ao CFN.

8.2. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável perante o CFN pelos atos praticados pelos suboperadores utilizados na execução do objeto.

8.3. A CONTRATADA deverá assegurar que os suboperadores assumam obrigações de proteção de dados e segurança da informação compatíveis com aquelas previstas neste Termo.

8.4. A utilização de suboperador não poderá resultar em redução do nível de proteção assegurado ao CFN ou aos titulares.

CLÁUSULA NONA - DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

9.1. A CONTRATADA deverá informar ao CFN, previamente à execução do tratamento, os países ou localidades em que os dados pessoais poderão ser armazenados, processados ou acessados.

9.2. Havendo transferência internacional de dados pessoais, a CONTRATADA deverá assegurar a adoção de mecanismo válido previsto na LGPD e na regulamentação da ANPD.

9.3. Quando aplicável, deverão ser incorporadas ao instrumento contratual as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, nos termos da regulamentação vigente.

9.4. A CONTRATADA deverá informar previamente qualquer alteração relevante quanto à localização, armazenamento ou processamento internacional dos dados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DEVOLUÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS

10.1. Encerrado o contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao CFN os dados e informações necessários à continuidade das atividades e à exportação das informações existentes na plataforma.

10.2. Após a confirmação do CFN quanto à conclusão da exportação ou inexistência de necessidade de retenção, a CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais e informações do CFN que não possuam fundamento legal ou contratual para conservação.

10.3. A eliminação deverá abranger os dados existentes nos ambientes ativos da CONTRATADA e, observadas as limitações técnicas dos sistemas de backup, os dados existentes em cópias de segurança deverão ser eliminados ou sobrescritos no ciclo técnico regular de retenção, permanecendo inacessíveis para utilização ordinária durante esse período.

10.4. A CONTRATADA deverá informar ao CFN o prazo técnico máximo necessário para eliminação dos dados existentes em backups.

10.5. Concluído o processo de eliminação, a CONTRATADA deverá fornecer declaração ou certificado de eliminação dos dados, contendo, no mínimo, a data da eliminação e a identificação dos ambientes abrangidos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA AUDITORIA E FISCALIZAÇÃO

11.1. O CFN poderá solicitar informações e evidências razoavelmente necessárias para verificar o cumprimento das obrigações de segurança da informação e proteção de dados previstas neste Termo.

11.2. A CONTRATADA deverá cooperar com as atividades de fiscalização contratual e fornecer, quando cabível, documentos, registros, relatórios ou evidências relacionadas à execução do objeto.

11.3. A fiscalização pelo CFN não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESPONSABILIDADE

12.1. A CONTRATADA responderá pelos danos decorrentes de tratamento de dados realizado em desconformidade com a legislação, com as instruções do CFN ou com as obrigações assumidas contratualmente, observados os limites e as regras de responsabilidade previstos na legislação aplicável.

12.2. A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias para prevenir, mitigar e reparar eventuais danos decorrentes de falhas de segurança ou tratamento inadequado sob sua responsabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

13.1. As obrigações de confidencialidade permanecerão vigentes durante toda a execução contratual e após o seu encerramento enquanto as informações permanecerem protegidas por obrigação legal, contratual ou por sua natureza confidencial.

13.2. As obrigações relativas à proteção e segurança dos dados pessoais permanecerão aplicáveis enquanto a CONTRATADA mantiver qualquer dado ou informação do CFN sob sua guarda ou controle.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

14.1. O descumprimento das obrigações previstas neste Termo sujeitará a CONTRATADA às medidas e penalidades previstas no CONTRATO PRINCIPAL e na legislação aplicável, especialmente na Lei nº 14.133/2021 e na LGPD, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e a gravidade da conduta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Este Termo constitui parte integrante do CONTRATO PRINCIPAL.

15.2. Em caso de conflito entre as disposições deste Termo e disposições gerais da CONTRATADA relativas à privacidade, segurança ou tratamento de dados, prevalecerão as disposições contratuais firmadas com o CFN, naquilo que forem compatíveis com a legislação aplicável.

15.3. Eventuais alterações relevantes no tratamento dos dados pessoais deverão ser previamente comunicadas ao CFN quando capazes de afetar a finalidade, a segurança, a localização ou os riscos associados ao tratamento.

15.4. Aplicam-se ao presente Termo a legislação brasileira e as normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

ANEXO II

TERMO DE DEVOLUÇÃO, ELIMINAÇÃO E DESCARTE SEGURO DE DADOS

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo estabelece os procedimentos e obrigações da CONTRATADA relativos à devolução, retenção, eliminação e descarte seguro dos dados e informações disponibilizados pelo CFN ou produzidos em razão da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

1.2. As disposições deste Termo deverão ser observadas durante a execução do contrato e após o seu encerramento, até a efetiva conclusão das obrigações de devolução e eliminação dos dados.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DEVOLUÇÃO DOS DADOS

2.1. Encerrado o CONTRATO PRINCIPAL, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao CFN os dados e informações de sua titularidade existentes na plataforma.

2.2. A disponibilização deverá ocorrer em formato estruturado, de uso corrente e tecnicamente adequado à exportação e reutilização dos dados.

2.3. Quando aplicável, deverão ser disponibilizados ao CFN:

- a) bases de contatos;
- b) listas de destinatários;
- c) informações de campanhas;
- d) modelos e conteúdos de campanhas;
- e) relatórios e métricas;
- f) registros de descadastros e solicitações de não recebimento;
- g) demais informações necessárias à continuidade das atividades.

2.4. A exportação dos dados deverá ocorrer sem custo adicional quando necessária em razão do encerramento regular do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA ELIMINAÇÃO DOS DADOS

3.1. Após a confirmação pelo CFN de que os dados necessários foram devidamente exportados ou de que não há necessidade de sua conservação, a CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais e informações do CFN existentes em seus ambientes ativos.

3.2. A eliminação deverá ser realizada mediante métodos tecnicamente adequados ao tipo de armazenamento utilizado, de forma a impedir o acesso ou utilização indevida dos dados.

3.3. A eliminação deverá abranger, quando tecnicamente aplicável, bases de dados, arquivos, documentos, mídias e demais ambientes utilizados para armazenamento dos dados do CFN.

CLÁUSULA QUARTA - DOS BACKUPS E CÓPIAS DE SEGURANÇA

4.1. Os dados existentes em backups ou cópias de segurança deverão ser eliminados ou sobrescritos conforme o ciclo técnico de retenção adotado pela CONTRATADA.

4.2. Durante o período de retenção técnica dos backups, os dados deverão permanecer inacessíveis para utilização ordinária, não podendo ser utilizados para novas operações de tratamento.

4.3. A CONTRATADA deverá informar ao CFN o prazo máximo previsto para a eliminação definitiva dos dados existentes em backups.

4.4. Após o término do ciclo de retenção, os dados deverão ser definitivamente eliminados ou sobrescritos, observadas as limitações técnicas do ambiente utilizado.

CLÁUSULA QUINTA - DAS HIPÓTESES DE CONSERVAÇÃO

5.1. A eliminação dos dados não será exigida quando a conservação for necessária para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou outra hipótese

legalmente autorizada.

5.2. Na hipótese de conservação legal, a CONTRATADA deverá manter os dados exclusivamente pelo período necessário ao cumprimento da obrigação que justificou sua retenção.

5.3. Durante o período de conservação, os dados não poderão ser utilizados para finalidade diversa daquela que justificou sua manutenção.

CLÁUSULA SEXTA - DO CERTIFICADO DE ELIMINAÇÃO

6.1. Concluído o processo de eliminação, a CONTRATADA deverá fornecer ao CFN declaração ou certificado de eliminação de dados.

6.2. O documento deverá conter, no mínimo:

- a) identificação da CONTRATADA;
- b) identificação do CONTRATO PRINCIPAL;
- c) data de conclusão da eliminação;
- d) descrição dos ambientes abrangidos;
- e) indicação dos procedimentos utilizados;
- f) identificação do responsável pela execução ou validação do procedimento.

6.3. Quando houver dados mantidos em razão de obrigação legal ou regulatória, o certificado deverá indicar, de forma objetiva, a categoria dos dados retidos, a finalidade e o prazo estimado de retenção.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE

7.1. Durante todo o processo de devolução, retenção ou eliminação, a CONTRATADA deverá preservar a confidencialidade e a segurança dos dados e informações do CFN.

7.2. É vedado o acesso, cópia, utilização, divulgação ou transferência dos dados para finalidade diversa daquela autorizada pelo CFN ou exigida por obrigação legal.

CLÁUSULA OITAVA - DOS INCIDENTES

8.1. Qualquer incidente de segurança relacionado aos dados do CFN durante o processo de devolução ou eliminação deverá ser comunicado ao CFN no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência do fato.

8.2. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à avaliação e ao tratamento do incidente pelo CFN.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

9.1. O descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no CONTRATO PRINCIPAL e na legislação aplicável, sem prejuízo da obrigação de reparação dos danos comprovadamente causados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA

10.1. Este Termo permanecerá vigente durante a execução do CONTRATO PRINCIPAL e até a conclusão das obrigações de devolução, retenção e eliminação dos dados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO

11.1. Fica eleito o foro competente nos termos estabelecidos no CONTRATO PRINCIPAL, observada



Documento assinado eletronicamente por **Tersandro Vilela Lima, Coordenador**, em 12/08/2026, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2511677** e o código CRC **3D0554F8**.