

## PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

## Termo de Referência 84/2026

## Informações Básicas

|                    |                                      |                            |                          |
|--------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Número do artefato | UASG                                 | Editado por                | Atualizado em            |
| 84/2026            | 150182-PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO | DIEGO ATHOS GOMES DE SOUZA | 26/05/2026 17:42 (v 0.5) |
| Status             | ASSINADO                             |                            |                          |

## Outras informações

|   |                       |                         |
|---|-----------------------|-------------------------|
| Categoria   | Número da Contratação | Processo Administrativo |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 78/2026               | 23069.160824/2026-96    |

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa que ofereça serviço de disparo de e-mail por meio de plataforma para Superintendência de Comunicação Social da Universidade Federal Fluminense, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| Item | Especificação   | CATSER | Métrica ou Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total   |
|------|---|--------|------------------------------|------------|----------------|---------------|
| 1    | Contratação de empresa que ofereça serviço de disparo de e-mail por meio de plataforma. | 30251  | mês                          | 12         | R\$ 3.545,21   | R\$ 42.542,54 |

## Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, pois existem múltiplos fornecedores no mercado com soluções similares.

## Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que há necessidade de execução mensal por prazo indeterminado.

## Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses** contados do(a) **assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade da Universidade Federal Fluminense de dispor de plataforma de email marketing e automação para envio de comunicações institucionais, comunicações institucionais de grande alcance, relacionamento com alunos, extensão universitária e alumni. A demanda estimada é de 1 milhão de disparos mensais, com possibilidade de picos sazonais (início de semestre letivo, matrículas, períodos de avaliação institucional). A solução permitirá segmentação de públicos, automação de fluxos de comunicação e relatórios de entregabilidade, otimizando recursos da SCS.

2.2. Especificamente, a ferramenta destina-se ao envio de comunicados institucionais, informes acadêmicos, boletins de serviços, alertas de segurança, convocações e demais mensagens de interesse da comunidade de alunos, docentes e técnicos administrativos da UFF.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da Universidade Federal Fluminense, conforme demonstrado abaixo:

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | Objetivos Estratégicos  |
| <b>N1</b>                           | Expandir e aprimorar os serviços digitais (PDI UFF 2023-2027)                 |
| <b>N2</b>                           | Promover a automação dos processos e inovação tecnológica (PDI UFF 2023-2027) |
| <b>N3</b>                           | Expandir os serviços de TI (DataCenter) (PDI UFF 2023-2027)                   |
| <b>M1</b>                           | Qualidade dos Serviços Públicos (EGD 2024-2027 - Objetivo 2)                  |
| <b>M2</b>                           | Privacidade e Segurança (EGD 2024-2027 - Objetivo 4)                          |
| <b>M3</b>                           | Inteligência de Dados (EGD 2024-2027 - Objetivo 5)                            |
| <b>M4</b>                           | Transparência e Participação (EGD 2024-2027 - Objetivo 9)                     |

| ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027 |   |           |  |
|--------------------------------|---|-----------|--|
| ID                             | Ação do PDTIC                           | ID        | Meta do PDTIC associada  |
| <b>A1</b>                      | Elaborar Plano de Transformação Digital | <b>M1</b> | % de execução das metas do PTD definidas para a rede federal de ensino |
|                                |   | <b>M2</b> |  |

|           |   |           |   |
|-----------|---|-----------|---|
| <b>A2</b> | Expandir e aprimorar os serviços digitais             |           | Execução de 100% das metas previstas no PTD               |
| <b>A3</b> | Implementar política e processo de controle de acesso | <b>M3</b> | Melhorar índice de governança e gestão do TCU e IGov SISP |

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no item 3.2 abaixo, não havendo Estudo Técnico Preliminar apartado, uma vez que a descrição da solução e a sua motivação estão contempladas neste próprio Termo de Referência, em conformidade com o art. 18 da IN SGD/ME nº 94/2022.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de plataforma baseada em nuvem (SaaS) para disparo de e-mail marketing e automação de fluxos de comunicação institucional, conforme detalhado a seguir.

#### a) Descrição detalhada da solução

A plataforma a ser contratada deverá oferecer serviço de disparo de e-mails em larga escala, com capacidade mínima de 1.000.000 de envios por mês, admitindo-se picos sazonais (início de semestre letivo, matrículas, períodos de avaliação institucional)

A ferramenta deverá disponibilizar editor de e-mails do tipo "arrasta e solta" (drag-and-drop), dispensando conhecimento técnico em HTML para a criação das mensagens.

Deverá contar com funcionalidade de automação de marketing, permitindo a criação de fluxos de trabalho condicionais baseados em gatilhos como aniversário, comportamento do contato, abertura de e-mails e cliques em links.

A segmentação de contatos deverá ser possível com base em tags, comportamento, campos personalizados e nível de engajamento, conforme disponível nas propostas analisadas.

A plataforma deverá gerar relatórios detalhados de entregabilidade, aberturas, cliques, rejeições, descadastros, denúncias de spam e geolocalização dos destinatários.

Será necessária a disponibilização de API REST documentada e suporte a autenticação SMTP, para integração com sistemas institucionais da UFF, como SIGAA e SEI, viabilizando envios transacionais (notificações, confirmações, alertas).

A solução deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), oferecendo backups diários, criptografia de dados em repouso e trânsito, e a possibilidade de assinatura de contrato de processamento de dados (DPA).

Por fim, deverá ser fornecido suporte técnico em língua portuguesa, com nível de serviço (SLA) mínimo de 4 horas para atendimento de chamados críticos.

#### b) Motivação e justificativa

A presente contratação justifica-se pela necessidade da Universidade Federal Fluminense de centralizar e profissionalizar suas comunicações eletrônicas institucionais, atualmente realizadas de forma fragmentada por diferentes unidades, sem ferramenta adequada para gestão, segmentação e rastreabilidade.

O volume estimado de 1 milhão de disparos mensais, com picos sazonais nos períodos de início de semestre letivo, matrículas, períodos de avaliação institucional) vestibular e matrículas, demanda uma plataforma escalável e confiável, que as soluções atualmente disponíveis na UFF não são capazes de suportar.

A garantia de entregabilidade e a preservação da reputação do domínio institucional @id.uff.br são fundamentais para evitar o bloqueio das comunicações oficiais por provedores de e-mail, o que poderia inviabilizar avisos acadêmicos, convocações e campanhas institucionais.

A conformidade com a LGPD é imperativa, uma vez que a plataforma tratará dados pessoais de alunos, servidores e egressos, exigindo controles de consentimento, descadastro e segurança da informação.

A automação de fluxos de comunicação, como boas-vindas, lembretes de matrícula e recuperação de senha, permitirá otimizar os recursos humanos da Superintendência de Comunicação Social (SCS) e da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), reduzindo tarefas manuais repetitivas.

A segmentação avançada possibilitará campanhas direcionadas por perfil, curso, unidade acadêmica ou comportamento de engajamento, aumentando a efetividade das comunicações e reduzindo o envio de mensagens irrelevantes.

### **c) Quantitativo de bens e serviços necessários**

Para a composição da solução de TIC, são necessários os seguintes bens e serviços:

**Plataforma SaaS de e-mail marketing**, a ser contratada na modalidade de assinatura mensal, pelo período de 12 meses, compreendendo o direito de uso da ferramenta, acesso via navegador, atualizações de segurança e novas funcionalidades durante a vigência contratual.

**Capacidade de disparo mensal** de, no mínimo, 1.000.000 de e-mails, com previsão contratual para envios excedentes a esse limite, a serem cobrados conforme valor unitário previamente acordado.

**IP Dedicado**, opcional, para garantia de melhor reputação de entrega, com contratação mensal separada.

**Treinamento inicial da equipe**, preferencialmente ao vivo e com gravação disponível, com carga horária mínima de 8 horas, para capacitar os servidores que operarão a plataforma.

**Importação e segmentação da base de contatos**, serviço único a ser realizado pelo fornecedor no início da contratação, transferindo as listas de contatos da UFF para a plataforma e organizando-as conforme critérios institucionais.

**Warm-up de domínio e IP**, serviço único com duração estimada de 45 dias, a ser conduzido pelo fornecedor para construir reputação positiva junto aos provedores de e-mail (Gmail, Outlook, etc.), evitando que as primeiras campanhas sejam classificadas como spam.

### **d) Capacidades mínimas exigíveis da plataforma (critérios de aceitação)**

A plataforma a ser contratada deverá atender, obrigatoriamente, aos seguintes requisitos mínimos, sob pena de rejeição da proposta ou rescisão contratual:

Editor de e-mail com recurso "arrasta e solta" (drag-and-drop), dispensando conhecimento de HTML para a criação de mensagens.

Funcionalidade de automação de marketing, permitindo a criação de fluxos de trabalho condicionais com gatilhos baseados em comportamento, datas comemorativas, aniversários de contatos e interações com campanhas anteriores.

Segmentação de contatos com base em tags, comportamento de engajamento, campos personalizados e qualidade do contato (rankings).

Relatórios de entregabilidade, aberturas, cliques, rejeições, descadastros, denúncias de spam e geolocalização dos destinatários.

API REST documentada, que permita integração com sistemas institucionais da UFF (SIGAA, SEI, PASUFF) para automação de envios transacionais.

Suporte a autenticação SMTP, para envio de notificações, confirmações e alertas a partir de sistemas legados.

Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo a assinatura de contrato de processamento de dados (DPA), criptografia de dados em repouso e trânsito, e mecanismos de descadastro e consentimento.

Suporte técnico em língua portuguesa, com nível de serviço (SLA) mínimo de 4 horas para atendimento de chamados classificados como críticos.

Disponibilidade mínima de 99,5% (SLA), com manutenções programadas previamente comunicadas com 7 dias de antecedência, vedadas manutenções sem aviso nos períodos de pico (início de semestre letivo, matrículas, períodos de avaliação institucional).

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. Capacidade mínima de **1.000.000 de disparos de e-mail por mês**;
- 4.1.2. Plataforma baseada em nuvem (SaaS), acessível via navegador;
- 4.1.3. Editor de e-mail com recurso "arrasta e solta" (drag-and-drop);
- 4.1.4. Funcionalidade de automação de marketing (fluxos de trabalho condicionais);
- 4.1.5. Segmentação de contatos com base em tags, comportamento e campos personalizados;
- 4.1.6. Relatórios de entregabilidade, aberturas, cliques, rejeições e descadastros;
- 4.1.7. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 4.1.8. Suporte técnico em língua portuguesa (desejável).

### Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo **8 horas** de duração preferencialmente gravado e ao vivo.

### Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

### Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva** pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

**4.4.1.** As manutenções corretivas serão realizadas em caráter emergencial sempre que identificada falha ou indisponibilidade da plataforma, com prazo máximo de resolução conforme estabelecido no SLA constante do contrato.

**4.4.2.** As manutenções preventivas serão programadas e previamente comunicadas à fiscalização do contrato com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, vedada sua realização nos períodos de pico de utilização, compreendendo as semanas de vestibular, matrículas e início de semestre letivo.

**4.4.3.** As manutenções adaptativas e evolutivas compreenderão atualizações de versão, inclusão de novas funcionalidades, correção de vulnerabilidades de segurança e adaptações a mudanças tecnológicas ou legais, sendo realizadas sem custo adicional à Contratante.

**4.4.4.** A Contratada deverá manter disponível, em ambiente de homologação, todas as atualizações antes de sua aplicação em ambiente de produção, permitindo que a Contratante realize testes de validação prévia.

### Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de **15** dias corridos para as capitais dos estados e de **15** dias corridos para as demais localidades, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

| <b>Atividade, Tarefa ou Serviço</b>  | <b>Prazo máximo de início de atendimento</b> | <b>Prazo máximo de solução de problema</b> |
|--|--|--|
| <i>Indisponibilidade total da plataforma (paralisação de envios)</i>             | <i>1 hora</i>                                | <i>4 horas</i>                             |
| <i>Indisponibilidade parcial (lentidão, falha em funcionalidade não crítica)</i> | <i>2 horas</i>                               | <i>8 horas</i>                             |
| <i>Falha na entregabilidade de e-mails (taxa abaixo do contratado)</i>           | <i>2 horas</i>                               | <i>12 horas</i>                            |
| <i>Erro na importação/exportação de contatos</i>                                 | <i>4 horas</i>                               | <i>24 horas</i>                            |
| <i>Dúvidas operacionais ou suporte de uso</i>                                    | <i>4 horas do primeiro contato</i>           | <i>48 horas</i>                            |

4.8.1. Os prazos de atendimento e solução de problema serão contados a partir do registro do chamado pela Contratante no canal oficial de suporte da Contratada, devendo ser informado número de protocolo de acompanhamento.

### Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e bem como aos ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

**4.9.1.** A Contratada deverá assinar Contrato de Processamento de Dados (Data Processing Agreement - DPA) com a Contratante, estabelecendo as condições para tratamento dos dados pessoais de alunos, servidores e egressos da UFF.

**4.9.2.** A plataforma deverá oferecer criptografia de dados em repouso e em trânsito, utilizando protocolos TLS 1.2 ou superior para comunicações e algoritmos de criptografia simétrica para armazenamento.

**4.9.3.** A Contratada deverá manter registros de acesso (logs) às bases de contatos e de envios, com retenção mínima de 12 meses, permitindo auditoria pela Contratante.

**4.9.4.** A Contratada deverá notificar a Contratante em até 24 horas sobre qualquer incidente de segurança que possa comprometer os dados da UFF, conforme previsto no art. 48 da LGPD.

### **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

**4.10.1.** A Contratada deverá adotar práticas de descarte responsável de equipamentos de TI, observando a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), quando aplicável à infraestrutura que suporte a plataforma.

**4.10.2.** A plataforma deverá oferecer recursos de acessibilidade digital, incluindo compatibilidade com leitores de tela, contraste adequado e possibilidade de envio de e-mails em formato textual alternativo.

**4.10.3.** A Contratada deverá preferencialmente utilizar infraestrutura de data centers que adotem fontes de energia renovável ou certificações de eficiência energética (como LEED, ISO 50001).

### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.12.1. A plataforma deverá ser preferencialmente baseada em arquitetura de nuvem (SaaS), com redundância geográfica e mecanismos automáticos de failover, garantindo a continuidade dos serviços em caso de falha em uma região.

4.12.2. A API da plataforma deverá seguir os padrões RESTful, com documentação em formato OpenAPI (Swagger), e suportar autenticação por chave de API (API Key) ou OAuth 2.0.

### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.13. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

**4.13.1.** A implementação da solução deverá seguir o cronograma proposto pela Contratada e aprovado pela Contratante, compreendendo, no mínimo, as seguintes etapas: configuração da conta e subdomínios, warm-up de IP/domínio (45 dias), importação e segmentação da base de contatos, criação de fluxos de automação, treinamento da equipe e homologação.

**4.13.2.** A Contratada deverá disponibilizar ambiente de homologação para testes prévios à operação em produção, incluindo validação de entregabilidade, compatibilidade com os principais provedores de e-mail (Gmail, Outlook, Yahoo) e testes de integração com sistemas institucionais.

**4.13.3.** A Contratada deverá apresentar plano de projeto detalhado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço, contendo cronograma, entregáveis, responsáveis e critérios de aceitação para cada etapa.

### **Requisitos de Implantação**

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.14.1. A implantação da plataforma compreenderá as seguintes atividades realizadas pela Contratada: criação da conta institucional, configuração de autenticação e controle de acesso (perfis de usuário), configuração de subdomínios de envio (ex: comunicacao@uff.br), aquecimento de IP e domínio (warm-up), importação da base de contatos da UFF com validação prévia de endereços, criação de segmentações iniciais conforme demandado pela SCS, criação de templates de e-mail institucionais e fluxos de automação prioritários.

4.14.2. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, considerando o período de warm-up de 45 dias como atividade paralela que permite o início gradativo dos envios.

4.14.3. A Contratada deverá realizar, ao final da implantação, uma validação conjunta com a equipe da Contratante, atestando o pleno funcionamento de todas as funcionalidades contratadas.

### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.16. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

### **Requisitos de Formação da Equipe**

4.17. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.18. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.19. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.20. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **24** horas por dia e **7** dias por semana de maneira eletrônica e **12** horas por dia e **5** dias por semana por via telefônica.

4.21. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.21.1. Deverá ser dada ciência a Contratante especialmente no que tange a incidentes de segurança, indisponibilidades programadas ou não programadas, e alterações na plataforma que impactem a operação.

### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.22. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.22.1. A plataforma deverá estar em conformidade com os padrões de segurança ISO 27001 ou certificação equivalente, comprovável mediante apresentação de certificado vigente.

4.22.2. A Contratada deverá realizar backups diários da base de contatos e dos relatórios de envio, com retenção mínima de 90 (noventa) dias, permitindo recuperação em caso de perda acidental ou corrupção de dados.

4.22.3. A Contratada deverá permitir a exportação completa da base de contatos e dos históricos de envio em formato aberto (CSV) a qualquer momento, sem custo adicional, assegurando a portabilidade dos dados nos termos do art. 18 da LGPD.

4.22.4. A Contratada deverá manter política de retenção de dados em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), garantindo o acesso da Contratante aos registros de envios por, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses.

## Vistoria

4.23. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## Sustentabilidade

4.24. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.24.1. A Contratada deverá adotar boas práticas de governança ambiental em suas operações, incluindo o uso racional de energia elétrica em seus data centers e a adoção de políticas de reciclagem de resíduos eletroeletrônicos.

4.24.2. A Contratada deverá, preferencialmente, disponibilizar relatórios de emissão de carbono associados à sua infraestrutura de nuvem, quando solicitado pela Contratante.

4.24.3. A plataforma deverá permitir o envio de e-mails em formato leve (otimizado para consumo de dados), contribuindo para a redução do tráfego de rede e do consumo energético associado.

## Subcontratação

4.25. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## Garantia da contratação

4.26. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

## Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.27. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.27.1. A Universidade Federal Fluminense possui comunidade composta por aproximadamente 68.591 alunos de graduação, 134 cursos de pós-graduação, 7.138 servidores (docentes e técnicos administrativos) e um número significativo de egressos e candidatos a vestibular.

4.27.2. A demanda estimada de envios é de 1.000.000 (um milhão) de e-mails por mês, com picos sazonais nos períodos de matrículas (março e setembro) e início de semestres, quando o volume pode atingir até 2.000.000 de envios mensais.

4.27.3. A base de contatos da UFF é composta prioritariamente por domínios @id.uff.br (institucionais) e e-mails pessoais de alunos, candidatos e egressos, exigindo cuidados especiais com entregabilidade e reputação.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

## 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 10 dias da emissão da ordem de serviço inicial pela Contratante, com a ativação da plataforma e fornecimento de credenciais de acesso à equipe da UFF.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

A execução dos serviços dar-se-á por meio de plataforma baseada em nuvem (SaaS), acessível via navegador web, sem necessidade de instalação de software nos equipamentos da Contratante.

O serviço compreende as seguintes rotinas principais:

**a) Disponibilização da plataforma:** A Contratada manterá a plataforma em operação contínua, com disponibilidade mínima de 99,5%, permitindo à equipe da UFF criar, gerenciar e enviar campanhas de e-mail marketing a qualquer momento.

**b) Envio de e-mails:** Os envios serão realizados sob demanda, conforme planejamento da Superintendência de Comunicação Social (SCS) e demais unidades da UFF, respeitando o limite mensal contratado de 1.000.000 de disparos, com possibilidade de envios excedentes conforme preço pactuado.

**c) Automação de fluxos:** A plataforma executará fluxos automatizados configurados pela equipe da UFF, como disparos baseados em aniversário, comportamento de abertura, datas comemorativas ou integração via API com sistemas institucionais.

**d) Geração de relatórios:** A plataforma disponibilizará, em tempo real ou com atualização diária, relatórios de entregabilidade, aberturas, cliques, rejeições, descadastros e denúncias de spam.

**e) Manutenção e atualizações:** A Contratada realizará manutenções preventivas e evolutivas sem custo adicional, observada a comunicação prévia com antecedência mínima de 7 dias corridos, vedadas manutenções em períodos de pico (vestibular, matrículas, início de semestre).

**f) Suporte técnico:** A Contratada prestará suporte técnico em língua portuguesa, por meio eletrônico (e-mail, chat ou sistema de tickets) 24 horas por dia, 7 dias por semana, e por via telefônica em horário comercial (8h às 20h, segunda a sexta-feira), com SLA de 4 horas para atendimento de chamados críticos.

#### 6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

| Etapa   | Descrição   | Prazo (a contar da OS)                            | Entregável                                      |
|---------|---|---|---|
| Etapa 1 | Ativação da conta e fornecimento de credenciais                           | Até 2 dias úteis                                  | Credenciais de acesso para os 5 usuários        |
| Etapa 2 | Configuração inicial da conta (subdomínios, remetentes, perfis de acesso) | Até 5 dias úteis                                  | Conta configurada conforme especificações       |
| Etapa 3 | Importação e validação da base inicial de contatos                        | Até 10 dias úteis                                 | Base importada e segmentada                     |
| Etapa 4 | Início do warm-up de IP/domínio   | Até 15 dias úteis (início do processo de 45 dias) | Relatório de evolução do warm-up                |
| Etapa 5 | Criação de templates institucionais e fluxos prioritários                 | Até 20 dias úteis                                 | Mínimo de 3 templates e 2 fluxos configurados   |
| Etapa 6 | Treinamento da equipe (ao vivo)   | Até 25 dias úteis                                 | Treinamento de 8 horas, com gravação e material |
| Etapa 7 | Homologação e validação conjunta  | Até 30 dias úteis                                 | Termo de Recebimento Provisório                 |
| Etapa 8 | Início da operação em produção  | Após homologação                                  | Operação contínua                               |
| Etapa 9 | Término do warm-up e consolidação da reputação                            | 45 dias após início do warm-up                    | Relatório de entregabilidade consolidado        |

6.1.4. As etapas serão executadas sequencialmente, ressalvadas aquelas que possam ocorrer em paralelo (ex: warm-up ocorre simultaneamente à criação de templates), mediante cronograma detalhado a ser apresentado pela Contratada em até 5 dias úteis após a emissão da OS.

#### Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados integralmente por meio de plataforma baseada em nuvem (SaaS), sendo a infraestrutura tecnológica de responsabilidade da Contratada, localizada em data centers por ela indicados, com redundância geográfica e mecanismos de failover automático. O acesso à plataforma pela equipe da UFF poderá ocorrer de qualquer localidade com conexão à internet

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

**6.3.1.** A plataforma estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ininterruptamente, ressalvadas janelas de manutenção programada previamente comunicadas.

**6.3.2.** O suporte técnico eletrônico (e-mail, chat ou sistema de tickets) funcionará 24 horas por dia, 7 dias por semana.

**6.3.3.** O suporte técnico telefônico em língua portuguesa funcionará de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, conforme disponível nas propostas da IAGENTE e GetResponse.

**6.3.4.** Os envios de e-mail poderão ser realizados a qualquer horário, respeitadas as boas práticas de entregabilidade, recomendando-se evitar disparos maciços entre 22h e 6h.

## **Rotinas a serem cumpridas**

6.5. A execução contratual observará as rotinas

### **a) Rotina da Contratante (UFF):**

- Designar formalmente os servidores que atuarão como gestor, fiscais e operadores da plataforma;
- Fornecer à Contratada a base inicial de contatos em formato compatível (.CSV, .XLS, .XLSX ou .TXT);
- Validar a conformidade das listas com a LGPD, assegurando que os contatos possuem consentimento para recebimento das comunicações;
- Utilizar a plataforma de acordo com as políticas de segurança da informação da UFF;
- Registrar eventuais incidentes ou solicitações de suporte por meio dos canais oficiais;
- Realizar o pagamento das faturas no prazo estabelecido.

### **b) Rotina da Contratada:**

- Manter a plataforma em operação contínua com disponibilidade mínima de 99,5%;
- Realizar backups diários da base de contatos e relatórios de envio;
- Responder às solicitações de suporte dentro do SLA contratado (até 4 horas para críticos);
- Comunicar previamente qualquer manutenção programada com antecedência mínima de 7 dias corridos;
- Notificar a Contratante em até 24 horas sobre qualquer incidente de segurança ou violação de dados;
- Gerar e disponibilizar relatórios de envio e entregabilidade sempre que solicitado;
- Manter sigilo absoluto sobre os dados e informações institucionais da UFF.

## **Materiais a serem disponibilizados**

6.6. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.6.1. Plataforma SaaS de e-mail marketing com todas as funcionalidades contratadas, acessível via navegador web (Chrome, Firefox, Edge, Safari), sem necessidade de instalação local.

6.6.2. Ambiente de homologação para testes e validação prévia de campanhas e fluxos de automação, espelhando as funcionalidades do ambiente de produção.

6.6.3. Documentação técnica completa da API REST e do serviço SMTP, incluindo exemplos de integração e especificações de autenticação.

6.6.4. Material de treinamento (apostilas, tutoriais em vídeo, manuais de uso) em língua portuguesa, disponível em formato digital.

6.6.5. Relatórios gerenciais e analíticos (aberturas, cliques, rejeições, entregabilidade, descadastrados) em formatos exportáveis (PDF, CSV, XLS).

6.6.6. Canais oficiais de suporte: sistema de abertura de tickets, chat online, e-mail e telefone, todos com atendimento em língua portuguesa.

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.7. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.7.1. A Universidade Federal Fluminense possui uma comunidade acadêmica composta por aproximadamente 68.591 alunos de graduação, 134 cursos de pós-graduação (doutorado, mestrado acadêmico e mestrado profissional), 7.138 servidores (docentes e técnico-administrativos), além de egressos e candidatos a processos seletivos.

6.7.2. A distribuição geográfica da UFF abrange a sede em Niterói e demais campi, exigindo que as comunicações alcancem todas as localidades com a mesma eficácia.

6.7.3. Os períodos de pico de envio concentram-se nos meses de janeiro-fevereiro (vestibular e matrículas do primeiro semestre) e julho-agosto (vestibular e matrículas do segundo semestre), quando o volume mensal pode atingir até 2.000.000 de disparos, exigindo flexibilidade contratual para excedentes sem interrupção do serviço.

6.7.4. A UFF já possui infraestrutura de TI consolidada, incluindo conectividade de rede por fibra óptica nos campi, links de internet com failover, sala segura com gerador de energia, e equipe técnica especializada, o que viabiliza o pleno uso da plataforma contratada.

### **Formas de transferência de conhecimento**

6.8. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.8.1. A Contratada deverá ministrar treinamento ao vivo (presencial ou remoto, conforme disponibilidade e necessidade da UFF) com carga horária mínima de 8 (oito) horas, abrangendo os seguintes tópicos: criação de campanhas utilizando o editor drag-and-drop, configuração de automações e fluxos de trabalho, segmentação de listas de contatos, interpretação de relatórios e métricas, configuração de integrações via API e SMTP, e boas práticas de entregabilidade e reputação de domínio.

6.8.2. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado à UFF para acesso posterior dos servidores, sem custo adicional. A gravação deverá ser entregue em formato digital (MP4) em até 5 dias úteis após a realização do treinamento ao vivo.

6.8.3. A Contratada deverá disponibilizar material de apoio (apostilas em PDF, tutoriais passo a passo, perguntas frequentes - FAQ) em língua portuguesa, acessível diretamente na plataforma ou por meio de repositório próprio.

6.8.4. A Contratada deverá disponibilizar um canal de suporte para esclarecimento de dúvidas operacionais por prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a conclusão do treinamento, sem custo adicional.

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.9. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.10. Cada Ordem de Serviço (OS) conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito a seguir:

**6.10.1.** Para este contrato, que consiste em serviço continuado de fornecimento de plataforma SaaS, será emitida uma única OS inicial, que vigorará por toda a vigência contratual, contendo:

- a) Serviço: Disponibilização de plataforma de e-mail marketing com automação, segmentação e relatórios;
- b) Escopo detalhado: conforme descrito no item 3.2 deste Termo de Referência;
- c) Local: Plataforma acessível remotamente, sem endereço fixo de prestação presencial;
- d) Prazo de execução: conforme cronograma do item 6.1.3;
- e) Responsáveis: indicados pela Contratante (gestor e fiscais) e pela Contratada (preposto).

**6.10.2.** OS complementares poderão ser emitidas para demandas extraordinárias, como serviços de consultoria adicional, treinamentos extras, migrações de bases não previstas inicialmente ou customizações específicas, mediante justificativa e prévia aprovação orçamentária.

### **Mecanismos formais de comunicação**

6.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;
- VI) Chat Online
- VII) Telefone

### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.12. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### **Preposto**

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado *não necessitará* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante o período da execução dos serviços*

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### **Reunião Inicial**

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

### **Rotinas de Fiscalização**

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### **Fiscalização Técnica**

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

### **Fiscalização Administrativa**

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

### **Gestor do Contrato**

7.21. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.21.1.. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto nesta seção

### IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO

| <b>Tópico</b>                         | <b>Descrição</b>   |
|---------------------------------------|--|
| <b>Finalidade</b>                     | Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.  |
| <b>Meta a cumprir</b>                 | IAP igual ou superior a 90 %.  |
| <b>Instrumento de medição</b>         | Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>        | É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.   |
| <b>Periodicidade</b>                  | Mensal   |
| <b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b> | $IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p><math>\Sigma Q_{tap}</math> = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p><math>\Sigma Q_{tr}</math> = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p> |
| <b>Observações</b>                    | Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.<br>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.  |
| <b>Início de Vigência</b>             | A partir da emissão da OS.   |
|                                       | IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.  |

**Faixas de ajuste no pagamento e Sanções**

IAP  $\geq$  80% e  $<$  90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

IAP  $\geq$  70% e  $<$  80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

IAP  $<$  70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

**8.4.1.** Disponibilidade da plataforma: aferida mensalmente por meio de relatório de uptime fornecido pela Contratada ou por ferramenta de monitoramento independente contratada pela UFF, com meta mínima de 99,5% de disponibilidade, excluídas as janelas de manutenção programada previamente comunicadas com 7 dias de antecedência e realizadas fora do horário de pico (vestibular, matrículas, início de semestre).

**8.4.2.** Entregabilidade de e-mails: aferida por meio dos relatórios gerados pela própria plataforma, com meta mínima de 90% de entregabilidade na caixa primária (não spam) para os e-mails enviados para domínios institucionais (@id.uff.br) e de 85% para e-mails de provedores externos (Gmail, Outlook, Yahoo etc.), excluídos os e-mails inválidos ou rejeitados por problemas técnicos do destinatário.

**8.4.3.** Cumprimento dos prazos de atendimento e solução de problemas: aferido mensalmente por meio do IAP calculado com base nos registros do sistema de tickets da Contratada, conforme item 8.1.

**8.4.4.** Conformidade com a LGPD: aferida mediante apresentação, sob demanda da fiscalização, dos registros de acesso, logs de tratamento de dados, contratos de subcontratação (se houver) e comprovantes de notificação de incidentes de segurança, sob pena de glosa total da fatura do período em que for constatada irregularidade insanável.

**Recebimento**

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal (de 1º a último dia de cada mês), exceto para a primeira fatura, que poderá ser proporcional ao período entre a ativação da plataforma e o fim do mês, conforme cronograma de implantação.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1. Teste de funcionalidades: a fiscalização, com apoio da equipe técnica da UFF, realizará a validação de todas as funcionalidades contratadas (editor drag-and-drop, automação, segmentação, API, SMTP, relatórios) em ambiente de homologação antes da ativação em produção.

8.22.2. Teste de entregabilidade: serão enviadas campanhas de teste para contatos de prova mantidos pela UFF em diferentes provedores (Gmail, Outlook, Yahoo, UFFmail), verificando se os e-mails chegam à caixa primária e não são classificados como spam.

8.22.3. Teste de integração: será validada a integração da plataforma com, no mínimo, um sistema institucional da UFF (ex: SIGAA ou SEI) por meio da API, comprovando a capacidade de envio automatizado de notificações transacionais.

8.22.4. Teste de recuperação de desastres: a Contratada deverá comprovar, por meio de simulação ou certificação, a capacidade de restauração da base de contatos e dos relatórios em até 24 horas em caso de perda ou corrupção de dados.

## **Liquidação**

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.37. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **Reajuste**

8.39. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 22/05/2026.

8.40. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.41. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.42. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.43. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.44. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.45. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.46. O reajuste será realizado por apostilamento.

### **Cessão de Crédito**

8.47. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.47.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.47.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.47.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.47.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.48. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

## **9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

| <b>Id</b> | <b>Ocorrência</b>  | <b>Glosa / Sanção</b>   |
|-----------|--|---|
| 1         | <i>Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em</i> | <i>Multa de 0,5 % (meio por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.</i> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <i>indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 4 horas úteis.</i>   | <i>Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 % do valor total do Contrato.</i>   |
| 2 | <i>Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)</i>  | <p><i>IAP &gt;= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP &gt;= 80% e &lt; 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP &gt;= 70% e &lt; 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> <p><i>IAP &lt; 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i></p> |
| 3 | <i>Não atingir a meta de entregabilidade mínima de e-mails (taxa inferior a 90% para domínios @id.uff.br ou inferior a 85% para provedores externos, por dois meses consecutivos).</i>  | <i>Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal do segundo mês consecutivo com entregabilidade abaixo da meta. Persistindo por três meses consecutivos, multa adicional de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo da rescisão contratual.</i>                                 |
| 4 | <i>Indisponibilidade total da plataforma por período superior ao estabelecido no SLA (4 horas consecutivas), sem justificativa de manutenção programada.</i>  | <i>Indisponibilidade total da plataforma por período superior ao estabelecido no SLA (4 horas consecutivas), sem justificativa de manutenção programada.</i>   |
| 5 | <i>Violação da LGPD, comprovada por notificação da ANPD, decisão judicial ou relatório de auditoria, incluindo vazamento de dados, ausência de criptografia, tratamento inadequado de dados pessoais ou falta de assinatura do DPA.</i> | <i>Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo da rescisão contratual imediata por inexecução total, da obrigação de indenizar os danos causados à UFF e da responsabilização civil e criminal nos termos da Lei nº 13.709/2018.</i>  |
| 6 | <i>Permitir que o domínio @id.uff.br ou o IP dedicado da UFF sejam incluídos em blacklist de spam por negligência da Contratada (ausência de warm-up, envio para listas não validadas, falta de higienização).</i>                      | <i>Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura mensal do mês da ocorrência. Persistindo a blacklist por mais de 10 (dez) dias corridos após notificação, multa adicional de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.</i>   |
| 7 | <i>Descumprimento do prazo de implantação previsto no cronograma do item 6.1.3, por atraso injustificado da Contratada.</i>   | <i>Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso sobre o valor da parcela mensal correspondente ao período, até o limite de 15 (quinze) dias. Após 15 dias de atraso, a UFF poderá rescindir o contrato por inexecução total.</i>   |
|   | <i>Subcontratação total ou parcial do objeto</i>  |  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 8  | <i>sem autorização prévia da Contratante, ou subcontratação de empresa não previamente aprovada.</i>   | <i>Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo da rescisão contratual imediata.</i>   |
| 9  | <i>Descumprimento das obrigações de sigilo e proteção de dados, com divulgação não autorizada da base de contatos da UFF ou de informações institucionais.</i> | <i>Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo da rescisão contratual imediata, da obrigação de indenizar os danos causados à UFF e das sanções penais cabíveis.</i> |
| 10 | <i>Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.</i>  | <i>Advertência.<br/>Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5 % do valor total do Contrato.</i>  |

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. *Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze)** dias.*

9.4.4.2. *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;*

9.4.4.2.1. *O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*

9.4.4.3. *Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.*

9.4.4.4. *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.*

9.4.4.5. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

9.4.4.6. *Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.*

9.4.4.7. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:*

**9.4.4.7.1.** Descumprimento reiterado do SLA de atendimento de chamados críticos por 3 (três) vezes no mesmo mês, ainda que cada caso isoladamente não ultrapasse o prazo máximo (configura inexecução parcial com grave dano à operação da UFF).

**9.4.4.7.2.** Falta de comunicação prévia de manutenção programada com antecedência mínima de 7 dias, quando a manutenção causar indisponibilidade superior a 2 horas (configura retardamento da execução e inobservância de obrigação contratual acessória).

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## 10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. 75] inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base no seguinte fundamento: **despesa de pequeno vulto**. O critério de julgamento da proposta será o de **menor preço**.

### Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por **preço unitário**, com faturamento mensal baseado na efetiva prestação dos serviços continuados de disponibilização da plataforma SaaS, podendo haver a contratação de serviços adicionais por meio de Ordem de Serviço específica, conforme demanda da Contratante.

### Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

### Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.23. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### Qualificação Econômico-Financeira

10.24. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.25. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.26. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas [A11] :

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.27. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses – aplicável para o contrato de serviço continuado.**

10.28. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.29. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.30. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.31. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.32. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

### **Qualificação Técnica**

10.33. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.33.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

### **Qualificação Técnico**

10.34. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.34.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.34.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 1 um ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.34.1.2. Os atestados deverão comprovar que o fornecedor já prestou serviços de envio de e-mail marketing em larga escala (mínimo de 500.000 envios mensais) para clientes de porte equivalente ou superior ao da UFF, com comprovação de entregabilidade satisfatória (taxa mínima de 90% para caixa primária).

10.34.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.34.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.34.4. O fornecedor disponibilizará [A23] todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.34.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

~~10.37. Declaração de que [A24] o fornecedor possui ou instalará escritório no município de ....., o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.~~

Não se aplica

10.35. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.36. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.37. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

### **Disposições gerais sobre habilitação**

10.38. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.39. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.40. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.41. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.42. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

### **Documentação complementar para cooperativas**

10.43. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.43.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.43.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.43.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.43.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.43.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.43.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.43.1. ata de fundação;

10.43.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.43.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.43.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.43.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.43.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.43.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 42.542,54 (quarenta e dois mil, quinhentos e quarenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**

11.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <hr/> <p><b>Integrante</b><br/><b>Requisitante</b><br/><i>Jéssica Braga dos Santos</i><br/><i>Administrador</i><br/><i>SIAPÉ 1287836</i></p> | <hr/> <p><b>Integrante</b><br/><b>Técnico</b><br/><i>Felipe Pimenta Pinheiro</i><br/><i>Analista de Tecnologia da</i><br/><i>Informação</i><br/><i>SIAPÉ 1678119</i></p> | <hr/> <p><b>Integrante</b><br/><b>Administrativo</b><br/><i>Diego Athos Gomes de Souza</i><br/><i>Administrador</i><br/><i>SIAPÉ 1270840</i></p> |
|--|--|--|

### Autoridade Máxima da Área de TIC

---

*Douglas Nunes de Paula*

Niterói, 22 de maio de 2026.

Aprovo,

**Autoridade Competente**

VERA LUCIA LAVRADO CUPELLO CAJAZEIRAS

PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO

SIAPE 6308377

## 14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**JESSICA BRAGA DOS SANTOS**

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 25/05/2026 às 18:06:04.

**FELIPE PIMENTA PINHEIRO**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 25/05/2026 às 20:39:47.

**DIEGO ATHOS GOMES DE SOUZA**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 25/05/2026 às 18:11:08.*

**DOUGLAS NUNES DE PAULA**

Autoridade Máxima de TIC



*Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 17:42:44.*