

## DESCRITIVO TÉCNICO

---

### ITEM 1 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

**Contratação de empresa para prestação de envio de 1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) de mensagens por mês, suporte e assistência técnica, em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas em edital.**

---

#### 1.1 CARACTERÍSTICAS

##### 1.1.1 Modelo de Serviço

SaaS (Software como Serviço). Serviço disponível totalmente pela Internet sem necessidade de instalação de qualquer software nas dependências do CRCSP.

##### 1.1.2 Pacote de Mensagens

O pacote de mensagens deverá considerar a quantidade **mensal** de **1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) mensagens**.

##### 1.1.3 Desempenho e Disponibilidade

O aplicativo de gerenciamento do email marketing deverá estar garantido no que tange a desempenho e disponibilidade para os usuários, mesmo nos momentos de pico nos disparos de mensagens, em especial no que diz respeito ao gerenciamento de contatos e respectivas listas de envios, já que a base em questão deverá trabalhar com números na ordem de centenas de milhares de contatos.

##### 1.1.3.1 Infraestrutura e Dimensionamento

Os recursos e equipamentos onde o sistema roda devem ser adequados e dimensionados para que as funcionalidades da ferramenta não sejam afetadas pelo volume de contatos e envios.

##### 1.1.4 Boas Práticas de Email Marketing

O contratado deverá operar o serviço observando as boas práticas do email marketing e as políticas anti-spam.

### **1.1.5 Conteúdo das Mensagens**

As mensagens enviadas não poderão apresentar nenhum texto ou imagem adicionados, automaticamente, pela contratada, no conteúdo da mensagem gerada pelo CRC, contendo identificação da contratada ou da solução tecnológica utilizada.

#### **Exceções permitidas:**

- No início: "Se não consegue ver esta mensagem, clique aqui", que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado.
- No final: Link de remoção cadastral, o cliente poderá a qualquer momento clicar nesta opção e seu e-mail será considerado como inativo na ferramenta.

### **1.1.6 Requisitos Mínimos de Segurança**

O ambiente de e-mail Marketing deverá contar com os seguintes requisitos mínimos de segurança:

#### **1.1.6.a Armazenamento e Redundância**

Armazenamento dos dados estatísticos e de gestão, gerados pelo uso do serviço, em dispositivos com redundância e mantidos disponíveis por um período de 12 (doze) meses após a data da sua geração, dentro do contrato.

#### **1.1.6.b Backup Diário**

Realização de backup diário de todos os dados (templates, mensagens formatadas para envio, listas de destinatários, dados estatísticos, etc.), exceto as filas de Mail Server, para serem usados para recuperação do ambiente em caso de desastre.

#### **1.1.6.c Disponibilidade e SLA**

O Serviço de Mail Marketing deverá ser contínuo e disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por semana, com **SLA (Service Level Agreement) mensal superior a 99,5%**.

---

### **1.1.7 REQUISITOS FUNCIONAIS E OPERACIONAIS MÍNIMOS**

### **1.1.7.a Interface Amigável**

Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários.

### **1.1.7.b Cadastro de E-mails**

Funcionalidades para criação do Cadastro e-mails através de importação de dados (Upload de arquivo .TXT, .CSV ou .XLS).

### **1.1.7.c Tamanho de Mensagem**

Possibilidade de envio de mensagens com até 200 Kbytes.

### **1.1.7.d Editor de Mensagens**

Editor de mensagens para criação direta das mensagens com formatação e inserção de imagens e links.

### **1.1.7.e Importação de HTML**

Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links.

### **1.1.7.f Personalização de Mensagens**

Recursos para personalização das mensagens baseada em dados constantes na Lista de Destinatários, como por exemplo, o nome do destinatário.

### **1.1.7.g Gestão de Listas e Contatos**

Funcionalidades para criação, atualização e exclusão das Listas de Destinatários e de Contatos Individuais.

### **1.1.7.h Agendamento de Campanhas**

Agendamento de disparos de campanhas por data e horário.

### **1.1.7.i Controle Automático de Endereços Inválidos**

Controle automático de endereços inválidos, contendo, no mínimo:

- **Hard Bounce (Falhas Permanentes):** Inativação automática de endereços por falhas de origem permanente. Exemplo: o domínio de e-mail do cadastro é inexistente.

- **Soft Bounce (Falhas Temporárias):** Agrupamento de endereços, cujos e-mails não foram recebidos por falhas consideradas como não permanentes. Exemplo: cadastros cujo servidor de e-mails estava com muitas conexões e não recebeu o e-mail, ou cadastros com caixa de e-mails cheia.
  - Se o número seguido de não entregas (por soft bounces) de um mesmo cadastro ultrapassar o número máximo de soft bounces permitidos, o cadastro será configurado como inativo (por motivo de soft bounce) e não receberá mais e-mails de novas ações disparadas.

#### **1.1.7.j Opt-Out Automático**

Inativação automática dos endereços que solicitaram a retirada do cadastro de e-mails (opt-out).

#### **1.1.7.k Exportação de E-mails Inválidos**

Exportação do Cadastro dos e-mails inválidos (agrupados por "hard bounce" e "soft bounce", bem como dos endereços que solicitaram o descadastramento do envio de e-mails (opt-out).

#### **1.1.7.l Gestão de Motivos de Remoção**

Criação e gerenciamento de motivos de remoção.

#### **1.1.7.m Relatórios de Opt-Out**

Relatórios de opt-out detalhado com o motivo de remoção, quando utilizado.

#### **1.1.7.n Reenvio de Campanhas**

Reenvio de campanhas.

#### **1.1.7.o Visualização Alternativa**

Visualização alternativa, que permite a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente, com as mesmas personalizações e contabilizações suportadas pela mensagem de email marketing original.

---

## **1.1.8 RELATÓRIOS PARA CONTROLE DE MÉTRICAS DE ENVIO**

### **1.1.8.a Estatísticas Básicas**

Estatísticas de envio, entrega, abertura, cliques e erros temporários ou permanentes de entrega.

### **1.1.8.b Estatísticas de Remoção**

Estatísticas por pedido de remoção e seus respectivos motivos.

### **1.1.8.c Estatísticas de Spam**

Estatísticas por queixas de spam.

### **1.1.8.d Estatísticas por Domínio**

### **1.1.8.e Estatísticas por Contato**

### **1.1.8.f Consulta e Exportação de Relatórios**

Consulta, exportação para arquivo Ms Excel ou CSV, bem como para uma lista nova ou já cadastrada na Plataforma.

### **1.1.8.g Segmentação de Contatos**

### **1.1.8.h Exportação de estatísticas**

Exportação de todas as estatísticas.

### **1.1.8.i Estatísticas por Período**

Estatísticas consolidadas por período.

### **1.1.8.j Estatísticas por Campanha**

Estatísticas consolidadas por campanha.

### **1.1.8.k Estatísticas de Fidelidade**

Estatísticas consolidadas de fidelidade dos contatos.

---

## **1.1.9 GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES**

### **1.1.9.a Gestão de Equipes e Usuários**

Criação e gerenciamento de equipes, usuários e suas respectivas permissões.

#### **1.1.9.b Limite de Usuários Padrão**

Permite criar até 10 usuários padrão.

#### **1.1.9.c Compartilhamento de Créditos**

Compartilhamento de créditos entre equipes e/ou usuários.

#### **1.1.9.d Logs de Acesso**

Logs de acesso dos usuários à Plataforma.

#### **1.1.9.e Bloqueio de Acesso**

Bloqueio de acesso à Plataforma por IP e/ou período.

#### **1.1.9.f Controles de Acesso e LGPD**

A empresa deverá ter controles dos níveis de acesso às informações, para a garantia da segurança e da privacidade dos titulares dos e-mails, nos termos do que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### **1.1.9.g Tratamento de Dados Pessoais – Conformidade Legal**

O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com a Lei nº 13.709/2018 e a CONTRATADA declara que se encontra adequada e capaz de garantir a devida proteção e manuseio dos dados pessoais de qualquer pessoa que seja objeto de tratamento no cumprimento da prestação dos serviços.

#### **1.1.9.h Políticas de Proteção de Dados**

A CONTRATADA deverá adotar todas as políticas e medidas protetivas definidas na Lei nº 13.709/2018, promovendo políticas de proteção de dados com adoção de ferramentas tecnológicas, jurídicas e humanas, para coleta e proteção de dados pessoais na execução do contrato.

#### **1.1.9.i Proibição de Subcontratação**

É vedado a CONTRATADA a subcontratação do processamento dos dados pessoais recebidos, bem como a transferência do processamento ou tratamento para terceiros.

#### **1.1.9.j Retenção de Dados Pessoais**

Os dados pessoais serão tratados pela CONTRATADA durante o período necessário e conforme as finalidades para as quais foram coletados.

#### **1.1.9.k Responsabilidade por Violação**

Ocorrendo violação, divulgação, vazamento de dados ou qualquer infração ao disposto na Lei nº 13.709/2018 a CONTRATADA responderá por perdas e danos na forma da lei, além de eventuais aspectos criminais envolvidos.

#### **1.1.9.l Plano de Gerenciamento de Crise**

A empresa deverá apresentar um Plano de Gerenciamento de Crise para eventual caso de vazamento de dados, invasão do sistema e subsequente envio de spam.

---

### **1.1.10 NAVEGAÇÃO E CONVERSÃO – WEB ANALYTICS**

#### **1.1.10.a Resumo Geral de Navegação Pós-Clique**

#### **1.1.10.b Estatísticas de Navegação e Conversão por Campanha**

#### **1.1.10.c Links Mais Acessados**

#### **1.1.10.d Comparativo entre Ações**

#### **1.1.10.e Criação de Listas por Indicadores**

Criação de listas de contatos a partir de qualquer indicador de navegação e conversão.

---

### **1.1.11 TRATAMENTO DE CONTEÚDO**

#### **1.1.11.a Inserção de Emojis**

Possibilidade de inserção de emojis (caracteres especiais) no assunto.

#### **1.1.11.b Personalização de Assunto e Conteúdo**

Personalização do assunto e conteúdo da mensagem com dados da lista de contatos.

#### **1.1.11.c Disco Virtual para Imagens**

Disco Virtual para armazenamento de imagens, podendo ser inserida uma por vez ou várias de uma única vez com arquivo .zip.

#### **1.1.11.d Hyperlinks e Downloads**

Hiperlink para acesso a uma página da web por meio de uma palavra e/ou imagem, bem como para download de anexos no corpo da mensagem.

#### **1.1.11.e Envio de Arquivos Anexos**

#### **1.1.11.f Compartilhamento em Redes Sociais**

Link para compartilhamento nas redes sociais.

#### **1.1.11.g Visualização Alternativa**

Link para visualização alternativa da mensagem.

#### **1.1.11.h Link de Opt-Out**

Link para remoção automática (opt-out).

#### **1.1.11.i Renderização Multiplataforma**

Renderização das mensagens em diferentes navegadores, aplicativos desktop e mobiles: Outlook, Gmail, Yahoo, Office 365, Apple Mail, iOS para iPhone 6, 6 Plus, iPad retina e mini.

#### **1.1.11.j Teste Gratuito de Layout**

Envio gratuito de teste do layout da mensagem.

#### **1.1.11.k Verificação Antispam**

Verificação antispam do conteúdo.

---

## **2 – COBRANÇA**

### **2.1 Documentação de Cobrança**

Junto ao documento de cobrança, deverá constar relatórios com as seguintes informações:

#### **2.1.1 Relatório de Envio**

- Número de campanhas enviadas
- Total de e-mails enviados
- Taxa de abertura
- Taxa de retorno
- Taxa de remoção

#### **2.1.2 Relatório de Bounces**

- Total de e-mails distintos que apresentaram Hard Bounce
- Total de e-mails distintos que apresentaram Soft Bounce
- Listagem com os e-mails inválidos para tratamento interno da base de envio

#### **2.1.3 Relatório de Saúde dos IPs de Envio**

- Enumeração dos IPs utilizados para envio e de sua reputação junto a listas públicas de SPAM
- 

## **3 – SUPORTE**

### **3.2.1 Abertura de Chamados**

Os chamados para manutenções deverão ser abertos na cidade de São Paulo, por meio de telefone ou e-mail.

### **3.2.2 Tempo de Atendimento**

Tempo de atendimento em até **24 horas**, após a abertura do chamado.