

TERMO DE REFERÊNCIA**Processo Administrativo nº 17/2026-Compras****1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de SMTP Transacional com IP dedicado, destinado ao envio de e-mails institucionais do CRO-AL para prestação de serviço contínuo conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

GRUPO ÚNICO			
Item	Especificação	Qtd¹	Uni²
01	Software para envio de e-mail transacional com IP dedicado. Capacidade mínima para envio de 100.000 (cem mil) de e-mails por mês, com velocidade mínima de 1.000 (mil) e-mails por hora.	12	mês
02	Software para envio de e-mail marketing. Capacidade mínima para envio de 50.000 (cinquenta mil) e-mails por mês.	12	mês

1 Quantidade | 2 Unidade

1.2. O contrato terá prazo de até 05 (cinco) anos contados a partir da publicação do extrato de contrato conforme artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3. O serviço deverá garantir:

1.3.1. Conformidade com padrões internacionais de e-mails.

1.3.2. Protocolos de segurança: DNS reverso SPF, DKIM e DMARC.

1.3.3. Capacidade para cadastro mínimo de 20.000 contatos.

1.3.4. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13709/2018.

1.3.5. Taxa de disponibilidade do serviço: 99%.

1.3.6. Alertas do sistema de chamados internos (GLPI).

1.3.7. Suporte técnico especializado com atendimento em língua portuguesa do Brasil, 24 horas por dia, 7 dias da semana.

1.3.8. Relatórios detalhados de entrega, rejeição e reputação do IP.

1.4. O serviço de e-mail transacional deverá garantir:

1.4.1. Taxa de entrega mínima de 80%.

1.4.2. IP dedicado com ótima reputação em servidores Google e Microsoft.

1.4.3. Método de envio: API+SMTP Relay.

1.4.4. Envio de notificações administrativas.

1.4.5. Envio de boletos e documentos institucionais.

1.4.6. Disparos automatizados de "naoresponda".

- 1.4.7. Mínimo de acesso para três usuários para autenticação SMTP.
- 1.4.8. Capacidade de envios por mês: 100.000 (cem mil) de e-mails.
- 1.4.9. Capacidade de envios por hora: 5.000 (cinco mil) e-mails.
- 1.5. O serviço de e-mail marketing deverá garantir:
 - 1.5.1. Criador de E-mail Marketing.
 - 1.5.2. Campos personalizáveis.
 - 1.5.3. Importação por csv.
 - 1.5.4. Templates prontos.
 - 1.5.5. Capacidade de envios por mês: 50.000 (cinquenta mil) e-mails.

2. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 2.1. A demanda tem como embasamento legal a Lei nº 14.133/2021.
- 2.2. A licitante deverá considerar em sua proposta todos os custos necessários para a efetiva prestação do serviço, incluindo todos os impostos, taxas, frete e custos de logística, entrega, descarregamento e todos os materiais necessários.
- 2.3. O critério de julgamento das propostas será o menor preço por item, incluso todos os itens listados no item 1.1 assim como os custos com a entrega.
- 2.4. Como requisito para a contratação, será exigido que as Pessoas Jurídicas cumpram as exigências do art. 68 da Lei nº 14.133/2021, ressalvados os casos do art. 70 da mesma Lei.
- 2.5. Será permitida a participação de Pessoas Físicas como licitantes, desde que:
 - 2.5.1. Acrescentem em sua proposta, de forma expressa e em rubrica própria, o percentual de 20% (vinte por cento) do valor de comercialização a título de contribuição patronal à Seguridade Social.
 - 2.5.2. Apresentem certidões ou atestados de qualificação técnica, quando couber, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem ter as pessoas físicas fornecido os materiais ou prestado os serviços compatíveis com o objeto.
 - 2.5.3. Apresentem as seguintes documentações:
 - 2.5.3.1. Regularidade fiscal perante a Receita federal, FGTS e Justiça Federal.
 - 2.5.3.2. Declaração de que atende os requisitos do edital ou do aviso de contratação direta.
 - 2.5.3.3. Declaração de inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 2.6. Na proposta deverá constar: identificação do nome e do CNPJ ou do CPF; valor de cada item; valor total; validade da proposta.

2.7. A licitante se compromete em manter o valor da proposta por, no mínimo, 60 (sessenta) dias, independente da validade indicada na proposta. Não havendo indicação, será considerada como tal.

2.8. O prazo para recebimento de propostas será de 03 (três) dias úteis nos termos do art. 75, § 3º da Lei nº 14.133/2021.

2.9. No caso de não ser optante pelo Simples Nacional, a empresa vencedora se compromete a emitir o valor de pagamento com desconto em relação ao valor da Nota Fiscal/Fatura, referente à retenção de Imposto sobre a Renda (IR) e das contribuições (CSLL, Cofins e PIS/PASEP), nos termos do art. 4 e do anexo I da Instrução Normativa RFB Nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. O valor retido será pago em forma de uma DARF, referente aos tributos citados, em nome da empresa vencedora.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Conselho Regional de Odontologia de Alagoas, para o exercício de 2026, na classificação abaixo:

Elemento de Despesa:

6.2.2.1.1.01.04.04.004.013 - Despesas com Software.

4. PAGAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

4.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

4.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

4.4. A antecipação de pagamento somente será permitida se propiciar sensível economia de recursos ou se representar condição indispensável para a obtenção do bem ou para a prestação do serviço, conforme § 1º do art. 145 da Lei nº 14.133/2021.

4.5. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

4.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da

despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

4.7. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

4.7.1. Não produziu os resultados acordados.

4.7.2. Deixou de executar as atividades Contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

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

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

4.9. Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação.

4.9.1. Não estando o contratado cadastrado no SICAF, deverão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões ou convocado o contratado a encaminhar documento válido que comprove o atendimento das exigências de habilitação.

4.10. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

4.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.

4.12. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

4.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação.

4.14. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante, não será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente.

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

4.15.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional 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 Lei Complementar nº 123/2006.

5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação é justificada pela necessidade de solucionar problemas recorrentes de entrega de correspondência eletrônica, prevenindo o bloqueio de e-mails institucionais em provedores como Gmail, Outlook e Yahoo e reduzindo as chances de envio para spam.

6. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A natureza do serviço a ser contratado é comum, nos termos do parágrafo único do art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

6.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

7.1. A execução dos serviços será iniciada a partir do recebimento da Ordem de Execução.

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

7.4.1. Na hipótese de não se proceder à verificação a que se refere o subitem anterior dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 8.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 8.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista.
- 8.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 8.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 9.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 9.3. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.
- 9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 9.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 9.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.



- 9.7. A Contratada deverá cumprir e manter, durante a vigência do contrato, todas as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
- 9.8. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 9.9. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica de seus empregados, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.
- 9.10. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 9.11. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 9.12. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 9.13. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 9.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 9.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 9.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 9.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto nos casos previstos nos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com ou em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

11. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021.

11.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

11.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

11.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos:

11.4.1. Os resultados alcançados em relação ao objeto contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada.

11.4.2. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas.

11.4.3. A qualidade e quantidade dos recursos materiais, equipamentos e utensílios utilizados.

11.4.4. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida.

11.4.5. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

11.4.6. A satisfação da Administração usuária.

11.5. O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos nos art. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

11.6. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

11.7. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos artigos 117 e 136 da Lei nº 14.133/2021.

11.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 137 e 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.



11.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, 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 da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A Licitante ou Contratada será responsabilizada administrativamente no caso de cometer qualquer infração discriminada nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, e da Lei nº 12.846/2013.

12.2. A Licitante ou Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas na legislação citada no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às sanções previstas nos termos da Lei nº 14.133/2021, e da Lei nº 12.846/2013.

12.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente, a Lei nº 9.784/1999.

12.4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13. VEDAÇÕES

13.1. Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

13.2. Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

Atesto, sob a minha responsabilidade, que o conteúdo deste Termo de Referência se limita ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse público, presente na generalidade dos serviços existentes no mercado, não consignando característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

Maceió/AL, 21 de maio de 2026.

Elaborado por:

Felipe Rocha Pinto
Coordenador – Departamento de Compras

Aprovado por:

Davi da Silva Vieira Costa
Gerente Administrativo e Financeiro
CRC-AL 007931/O

Aprovado por:

Dr. Carlos Alberto de Macedo
Conselheiro Presidente
CRO-AL 1448