TERMO DE REFERÊNCIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA EXCLUSIVA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de correio eletrônico institucional em nuvem, incluindo implantação, migração dos dados existentes e suporte técnico, para atender às necessidades da Câmara Municipal de Nova Friburgo - RJ.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de serviço de luxo, conforme Resolução Legislativa nº 2.555/2023, de 30 de março de 2023.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. **O objeto da contratação será dividido por lote único, uma vez que há** integração entre o serviço de correio eletrônico, a implantação, a migração dos dados e o suporte técnico. A execução por uma única contratada permite coordenar a transição do serviço atualmente utilizado e definir com clareza a responsabilidade pelo funcionamento da solução. A análise detalhada do não parcelamento consta do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 12 meses, a contar da entrada em operação, ou seja, compreenderá o prazo de implantação e migração de até 45 dias corridos e **12 meses de prestação do serviço contínuo**, contados da entrada em operação formalmente registrada pela CONTRATANTE.

15.1. Por tratar-se de serviço contínuo, o contrato poderá ser prorrogado por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133/2021

15.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se a variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, divulgado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, verificado no período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

15.3. Em caso de extinção do índice de reajuste indicado no subitem anterior, o reajuste se dará com base no índice que o substituir ou, não havendo, com base em acordo entre as partes, limitado ao menor dos índices inflacionários oficiais.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual, uma vez que no órgão ainda não foi implementado o PCA. Todavia, tal despesa é Prevista no Plano Plurianual e na Lei Orçamentária Anual.

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 em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Especificações técnicas dos serviços:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	Unidade de medida	Quantidade
1	**1**	**Implantação e migração da solução de correio eletrônico institucional:** planejamento e configuração inicial da solução e do domínio .leg.br; criação e configuração das contas; migração das contas e do acervo existente no serviço do Interlegis; realização dos testes e apoio à entrada em operação, conforme este Termo de Referência.	**unidade**	**01**
	2	**Disponibilização e manutenção de solução de correio eletrônico institucional em nuvem:** capacidade para até 150 contas e armazenamento global compartilhado de no mínimo 1,5 TB, incluindo administração, recursos de segurança, manutenção e suporte técnico, conforme este Termo de Referência.	**meses**	**12**

4.2. O local de execução do objeto será a sede da Câmara Municipal de Nova Friburgo, as regras de recebimento serão tratadas em item específico.

4.3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual., exceto nos casos de infraestrutura de nuvem, hospedagem

4.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.

4.5. O Contratado deverá realizar a transição contratual com migração de dados, transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.6. O Contratado deve tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações e documentos que tomar conhecimento em decorrência deste contrato, não devendo divulgá-los a

terceiros sem o prévio e expresso consentimento do contratante, responsabilizando-se individual ou solidariamente, de forma administrativa, civil, criminal ou fiscal, segundo a legislação aplicável.

4.7. O contratado fica responsável pela adaptação e estrito cumprimento das normas da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;

4.8. **CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO**

4.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de correio eletrônico institucional em nuvem, compreendendo a infraestrutura, o armazenamento, os recursos de segurança, a administração das contas, a manutenção, as atualizações e o suporte necessários ao funcionamento do serviço durante toda a vigência contratual.

4.8.2. A solução deverá permitir a utilização do domínio institucional **.leg.br** da Câmara Municipal de Nova Friburgo, preservando os endereços eletrônicos atualmente utilizados, ressalvadas as alterações expressamente autorizadas pela CONTRATANTE.

4.8.3. O serviço deverá comportar até **150 (cento e cinquenta) contas de correio eletrônico institucional**, cuja criação, ativação, suspensão, reativação, alteração e exclusão ocorrerão conforme a necessidade da CONTRATANTE, observado o limite contratado.

4.8.4. A CONTRATANTE poderá distribuir as contas entre servidores, parlamentares, assessorias, comissões, setores e demais unidades institucionais, sem vinculação obrigatória a uma relação nominal definida antes da implantação.

4.8.5. Todos os recursos necessários ao funcionamento das contas e endereços previstos neste Termo de Referência deverão estar incluídos no preço contratado, inclusive implantação, configuração, migração, suporte e administração da solução, vedada cobrança adicional pela ativação de contas dentro do limite contratado.

4.9. CONTAS E ENDEREÇOS INSTITUCIONAIS

4.9.1. A solução deverá permitir a criação de contas individuais ou compartilhadas, conforme a organização definida pela CONTRATANTE.

4.9.2. A configuração dos endereços deverá permitir que a CONTRATANTE identifique os usuários autorizados a acessá-los e administre as permissões correspondentes.

4.10. ARMAZENAMENTO

4.10.1. A solução deverá disponibilizar capacidade total mínima de **1,5 TB (1.500 GB)** para armazenamento das mensagens e respectivos anexos das contas institucionais contratadas.

4.10.2. A capacidade mínima de 1,5 TB deverá ser disponibilizada de forma **global e compartilhada** entre as contas institucionais contratadas, permitindo sua utilização pelas contas ativas conforme as necessidades da CONTRATANTE, sem reserva definitiva de parcelas iguais de armazenamento para contas não utilizadas ou de baixo consumo.

4.10.3. A solução deverá permitir à CONTRATANTE administrar a distribuição da capacidade global entre as contas, inclusive mediante definição ou alteração de cotas individuais, de modo a assegurar capacidade de referência mínima de **10 GB para cada conta ativa**, observado o limite global contratado.

4.10.4. O painel administrativo deverá permitir a consulta da capacidade global contratada, utilizada e disponível, bem como do consumo e da cota atribuída a cada conta, quando houver.
4.10.5. A solução deverá permitir que a CONTRATANTE consulte a capacidade utilizada e disponível, tanto no âmbito das contas quanto no âmbito da capacidade total contratada, conforme o modelo de armazenamento ofertado.
4.10.6. A ampliação da capacidade contratada dependerá de prévia autorização da CONTRATANTE e da adoção do instrumento contratual cabível, não sendo admitida cobrança automática por excedente.

4.11. FUNCIONALIDADES DE CORREIO ELETRÔNICO

4.11.1. As contas deverão permitir, no mínimo, o envio, recebimento, resposta, encaminhamento, pesquisa e organização de mensagens; o uso de pastas, anexos, contatos, cópia e cópia oculta; a identificação de mensagens lidas e não lidas; e a configuração de assinatura.
4.11.2. A solução deverá permitir o gerenciamento de mensagens indesejadas e a recuperação de mensagens excluídas, observadas as condições e os prazos de recuperação estabelecidos neste Termo de Referência.
4.11.3. O serviço deverá ser acessível por navegador web atualizado e por dispositivos móveis compatíveis, sem necessidade de instalação de software específico para as funcionalidades básicas de correio eletrônico.
4.11.3.1. A solução deverá disponibilizar endereço eletrônico seguro, acessível por navegador, para autenticação e utilização do correio institucional. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE o endereço e as orientações necessárias para que seja incluído **link de acesso ao webmail na página institucional da Câmara**, sem exigir que o serviço de correio eletrônico seja hospedado no mesmo ambiente do Portal.
4.11.3.2. Caso a configuração da solução permita a utilização de endereço de acesso vinculado ao domínio institucional, a CONTRATADA deverá apoiar sua configuração em conjunto com o responsável pela administração do domínio, sem prejuízo da manutenção do acesso por endereço próprio da plataforma.
4.11.4. A solução deverá possibilitar a utilização por clientes de correio eletrônico mediante IMAP e SMTP autenticado, ou mecanismos seguros tecnicamente equivalentes. A continuidade do acesso por POP3 será exigida caso o levantamento prévio das configurações da Câmara confirme sua utilização e necessidade.
4.11.5. A solução deverá permitir o **encaminhamento institucional de arquivos de até 200 MB**, diretamente como anexo ou, quando ultrapassado o limite de tamanho de mensagem da plataforma ou do serviço do destinatário, por mecanismo seguro de compartilhamento disponibilizado com a solução.
4.11.6. Quando utilizado o compartilhamento previsto no item anterior, deverá ser possível controlar o acesso ao arquivo e definir seu período de disponibilidade. O destinatário deverá receber pelo correio institucional as informações necessárias para acessá-lo, sem utilização de conta pessoal do servidor.
4.11.7. A CONTRATADA deverá informar os limites efetivos de tamanho das mensagens e dos anexos enviados e recebidos diretamente pelo serviço. O recebimento de mensagens provenientes de terceiros estará sujeito também aos limites dos respectivos serviços de origem.
4.11.8. Quando a solução oferecer personalização da interface de acesso com nome, logotipo ou identidade visual da organização, a CONTRATADA deverá orientar e apoiar sua configuração com os elementos fornecidos pela CONTRATANTE.

4.12. ADMINISTRAÇÃO E GERENCIAMENTO

4.12.1. A solução deverá disponibilizar painel de administração acessível aos usuários autorizados pela CONTRATANTE.
4.12.2. O painel deverá permitir, no mínimo:
I – criar, alterar, suspender, reativar e excluir contas;
II – redefinir credenciais e administrar permissões;
III – criar e gerenciar aliases, grupos, listas de distribuição e caixas compartilhadas, quando integrantes da solução ofertada;
IV – consultar as contas existentes e sua situação de utilização;
V – acompanhar a utilização do armazenamento;
VI – configurar os mecanismos de segurança e autenticação disponíveis; e
VII – consultar registros das operações administrativas relevantes, com identificação do usuário responsável, da operação e da data e horário.
4.12.3. O acesso administrativo deverá ser restrito aos usuários expressamente indicados pela CONTRATANTE, mediante autenticação e níveis de permissão compatíveis com as funções atribuídas.
4.12.4. A CONTRATADA deverá orientar os administradores designados pela Câmara quanto à operação do painel e aos procedimentos de criação de contas, controle de acesso, recuperação de dados e abertura de chamados.

4.13. SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS DADOS

4.13.1. A solução deverá dispor de mecanismos de proteção contra spam, phishing, vírus, malware e tentativas de acesso não autorizado.
4.13.2. Deverá permitir autenticação multifator para o acesso às contas e ao painel administrativo, com possibilidade de sua aplicação conforme a política definida pela CONTRATANTE.
4.13.3. As conexões de acesso ao serviço e de envio de mensagens pelos usuários deverão utilizar protocolos seguros e criptografia em trânsito.
4.13.4. A CONTRATADA deverá apoiar a configuração dos registros necessários à autenticação e à entrega das mensagens do domínio institucional, incluindo **MX, SPF, DKIM e DMARC**, quando aplicáveis à solução.
4.13.5. Os dados e mensagens tratados em razão do contrato pertencem à CONTRATANTE e deverão ser acessados pela CONTRATADA apenas na medida necessária à execução dos serviços, observadas as obrigações de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais previstas no contrato e na legislação aplicável.
4.13.6. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, sem demora injustificada, incidente de segurança que possa afetar as contas, mensagens, credenciais, dados ou a continuidade do serviço, informando as medidas adotadas para contenção e solução.

4.14. IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO

4.14.1. A contratação inclui a implantação da solução e a migração das contas atualmente utilizadas pela Câmara no serviço disponibilizado pelo Programa Interlegis, estimadas em aproximadamente **70 (setenta) contas**.

4.14.2. Antes da migração, a CONTRATADA deverá, em conjunto com os responsáveis indicados pela CONTRATANTE, levantar os endereços existentes, os volumes de dados, as configurações de acesso e os demais elementos necessários à transição.
4.14.3. A migração deverá abranger as mensagens, os anexos e a estrutura de pastas tecnicamente acessíveis no ambiente de origem. Contatos, aliases, grupos, listas e redirecionamentos deverão ser inventariados e migrados ou recriados quando existentes, necessários e tecnicamente viáveis.
4.14.4. A CONTRATADA deverá apresentar plano de implantação e migração contendo cronograma, responsáveis, configurações necessárias, testes, procedimentos para reduzir a indisponibilidade, medidas de contingência e critérios para conferência dos dados migrados.
4.14.5. A alteração dos registros necessários ao funcionamento do correio eletrônico deverá ser coordenada com o responsável pela administração do domínio `.leg.br` e ocorrer em momento definido pela CONTRATANTE.
4.14.6. A implantação deverá contemplar testes de acesso, envio e recebimento de mensagens, funcionamento dos endereços institucionais, autenticação do domínio e acesso ao acervo migrado.
4.14.7. A conclusão da migração dependerá de validação pela CONTRATANTE. Eventuais dados que não possam ser migrados deverão ser identificados e justificados pela CONTRATADA antes do aceite.

4.15. CONTINUIDADE, RECUPERAÇÃO E SUPORTE

4.15.1.O serviço deverá permanecer disponível de forma contínua durante a vigência contratual. As manutenções programadas que possam causar indisponibilidade deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE e realizadas, preferencialmente, em dias não úteis ou fora do horário de expediente da Câmara. Manutenções emergenciais poderão ocorrer em outros períodos, devendo a CONTRATADA comunicar a ocorrência à CONTRATANTE tão logo seja possível e informar a previsão de restabelecimento do serviço.
4.15.2. A solução deverá dispor de mecanismos de proteção e recuperação das mensagens e dos dados armazenados, inclusive para situações de falha do serviço e exclusão acidental, nos limites e prazos estabelecidos na política de recuperação contratada.
4.15.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, com registro da solicitação, data e horário de abertura, classificação do incidente, providências adotadas e conclusão.
4.15.4. O suporte deverá abranger falhas de acesso, envio ou recebimento, indisponibilidade do serviço, incidentes de segurança, problemas de administração das contas e dificuldades relacionadas aos recursos contratados.
4.15.5. Durante a implantação e migração, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico para a configuração, os testes e a solução das ocorrências identificadas.
4.15.6. O **índice de disponibilidade, a forma de apuração, as prioridades dos chamados e os prazos de atendimento, solução ou contorno** deverão constar de tabela própria de níveis de serviço do TR, aplicável à fiscalização e à medição contratual.

4.16. ENCERRAMENTO E PORTABILIDADE

4.16.1. A solução deverá permitir a exportação das mensagens, anexos e demais dados pertencentes à CONTRATANTE em formato tecnicamente utilizável para migração a outro serviço.

4.16.2. Ao término do contrato, ou quando solicitada pela CONTRATANTE em razão da substituição da solução, a CONTRATADA deverá prestar o apoio necessário à extração dos dados e à transição do serviço, conforme cronograma acordado, sem interromper antecipadamente o acesso ao acervo.
4.16.3. Após a confirmação da transferência dos dados e o encerramento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá observar os procedimentos de devolução ou eliminação dos dados estabelecidos pela CONTRATANTE, ressalvadas as hipóteses de conservação legalmente exigidas.

5. VISTORIA (não aplicável ao caso concreto)

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL E RECEBIMENTO DO OBJETO.

6.1. INÍCIO E ETAPAS DA EXECUÇÃO

6. 1.1. A execução terá início mediante o envio da ordem de início emitida pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato. A CONTRATADA deverá concluir a implantação e a migração previstas no item 1 em até **45 (quarenta e cinco) dias corridos** contados do recebimento da ordem.

6.1.2. A execução compreenderá as seguintes etapas, cujos prazos estão incluídos no limite estabelecido no item anterior:

I – **em até 5 (cinco) dias úteis:** reunião inicial, identificação dos responsáveis e início do levantamento das contas, dos endereços institucionais, das configurações e do volume de dados existentes;

II – **em até 10 (dez) dias corridos:** apresentação do plano de implantação e migração, com cronograma, procedimentos de acesso ao ambiente de origem, testes, contingência e data proposta para a entrada em operação;

III – **até o término do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos:** configuração da solução, migração do acervo, realização dos testes, correção das falhas identificadas e disponibilização do serviço para validação pela CONTRATANTE.

6.1.3. A CONTRATANTE fornecerá ou viabilizará, em tempo hábil, os acessos, informações e autorizações sob sua responsabilidade necessários à execução, inclusive aqueles relacionados ao serviço atual e à administração do domínio **.leg.br.**

6.1.4. Se houver impedimento comprovado decorrente da indisponibilidade de acesso ao ambiente de origem ou de providência que dependa da CONTRATANTE ou de terceiro responsável, a CONTRATADA deverá comunicar o fato imediatamente, indicando a atividade afetada e as medidas necessárias. Eventual alteração do cronograma dependerá de avaliação e autorização formal da CONTRATANTE.

6.1.5. Durante a implantação e a migração, o serviço de correio eletrônico atualmente utilizado pela CONTRATANTE deverá permanecer em funcionamento. A CONTRATADA não poderá promover a alteração dos registros de encaminhamento do domínio **.leg.br** nem desativar o recebimento de mensagens no ambiente anterior sem autorização expressa da CONTRATANTE, precedida de testes satisfatórios de envio, recebimento e acesso às contas na nova solução.

6.1.6. A CONTRATADA deverá prever no plano de migração procedimento para identificar e incorporar à nova solução as mensagens recebidas no ambiente anterior durante a transição, bem como medidas de

contingência para falha na mudança dos registros, de modo a evitar perda de mensagens e reduzir ao mínimo eventual indisponibilidade.

6.1.7. A entrada em operação da nova solução somente será autorizada após a conclusão da implantação e da migração de **todas as contas e de todo o acervo tecnicamente acessível no ambiente de origem**, conforme o inventário aprovado pela CONTRATANTE, bem como após a correção das pendências que possam afetar o acesso às mensagens ou o envio e recebimento pelos endereços institucionais. Eventuais dados tecnicamente impossíveis de migrar deverão ser individualizados, justificados e submetidos à avaliação expressa da CONTRATANTE antes da autorização.

6.2. ENTRADA EM OPERAÇÃO

6.2.1. A entrada em operação ocorrerá na data formalmente autorizada pela CONTRATANTE, após a conferência da migração completa, os testes de acesso às contas e ao acervo, o funcionamento do domínio .leg.br e os testes de envio e recebimento de mensagens. **Essa data constituirá o marco inicial da prestação e da cobrança do serviço mensal**, sem prejuízo do posterior recebimento definitivo do item de implantação e migração.

6.2.2. A mudança dos registros do domínio e a interrupção do uso do serviço anterior deverão ocorrer de forma planejada, preferencialmente fora do horário de expediente, com medidas para reduzir o risco de perda de mensagens e de indisponibilidade.

6.3. RECEBIMENTO DA IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO — ITEM 1

6.3.1. Concluídas a implantação e a migração, a CONTRATADA comunicará formalmente a entrega e apresentará relatório com as contas configuradas, o acervo migrado, as configurações realizadas, os testes efetuados e as eventuais limitações identificadas no ambiente de origem.

6.3.2. O fiscal designado realizará o recebimento provisório do item 1 em até **7 (sete) dias úteis** contados da comunicação prevista no item anterior, mediante termo próprio, para posterior verificação da conformidade dos serviços com este Termo de Referência e com o plano de migração aprovado.

6.3.3. A verificação compreenderá, no mínimo, o funcionamento dos endereços institucionais, o envio e recebimento de mensagens, o acesso ao webmail e ao painel administrativo, a configuração do domínio e a conferência do acervo migrado.

6.3.4. Identificados defeitos, incorreções ou serviços pendentes, o fiscal emitirá **termo de recebimento provisório com pendências**, descrevendo objetivamente cada ocorrência e notificando a CONTRATADA para corrigi-la, às suas expensas, no prazo de até **7 (sete) dias úteis** contados do recebimento da notificação.

6.3.5. O prazo para correção poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação justificada da CONTRATADA e autorização expressa da CONTRATANTE, desde que a prorrogação não comprometa a continuidade do correio eletrônico nem o prazo de encerramento do serviço atualmente disponibilizado pelo Interlegis.

6.3.6. Comunicada a correção das pendências, o fiscal verificará os pontos afetados e registrará o resultado em até **5 (cinco) dias úteis**. Persistindo a desconformidade, notificará novamente a CONTRATADA e

encaminhará os registros ao gestor para avaliação das providências contratuais cabíveis, inclusive eventual apuração de infração, assegurado o devido processo.

6.3.7. Não havendo pendências, ou após sua correção, o gestor do contrato emitirá o termo de recebimento definitivo do item 1 em até **5 (cinco) dias úteis** contados do registro de conformidade encaminhado pelo fiscal, após verificar o atendimento das condições contratuais.

6.3.8. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado uma vez, por igual período, mediante justificativa registrada nos autos, quando forem necessárias diligências para aferir a conformidade do serviço.

6.3.9. O pagamento da implantação e migração ocorrerá uma única vez, após o recebimento definitivo do item 1 e observadas as demais condições de liquidação e pagamento.

6.4. ACOMPANHAMENTO E MEDIÇÃO DO SERVIÇO CONTÍNUO — ITEM 2

6.4.1. A regularidade e a qualidade do serviço contínuo de correio eletrônico serão acompanhadas **concomitantemente à sua execução**, conforme a Instrução Normativa nº 5/2023 do Controle Interno, sem emissão de termos de recebimento provisório e definitivo a cada mês.

6.4.2. Ao final de cada período mensal, o fiscal apurará os resultados dos **Acordo de Níveis de Serviço (ANS)** previstos no anexo próprio deste Termo de Referência, considerando os registros de disponibilidade, incidentes, chamados de suporte, tempos de atendimento e demais ocorrências verificadas no período.

6.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer os registros e relatórios necessários à apuração dos indicadores. O fiscal poderá confrontá-los com os chamados, comunicações e demais evidências mantidos pela CONTRATANTE, registrando eventuais divergências.

6.4.4. O fiscal emitirá **relatório mensal de medição**, contendo os resultados de cada indicador, a memória de cálculo, o valor da mensalidade, os descontos eventualmente aplicáveis e o **valor efetivamente devido** pelo período. O relatório subsidiará o ateste da execução e a liquidação da despesa.

6.4.5. A CONTRATADA será comunicada do resultado da medição e, após a definição do valor devido, emitirá a nota fiscal ou fatura correspondente, observadas as regras de pagamento deste Termo de Referência.

6.4.6. A medição e o ateste mensal não afastam a obrigação de corrigir falhas, a responsabilidade por danos nem a apuração de eventual infração contratual mediante procedimento próprio.

7. GARANTIA DE FUNCIONAMENTO E CORREÇÃO DE FALHAS

7.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter a solução em funcionamento conforme os requisitos deste Termo de Referência, realizando, sem cobrança adicional, a manutenção, as atualizações e a correção de falhas necessárias ao cumprimento do objeto.

7.2. As falhas identificadas na implantação e migração, inclusive perda, omissão ou inconsistência de dados decorrentes de execução inadequada e tecnicamente passíveis de correção, deverão ser sanadas pela CONTRATADA sem ônus adicional, ainda que constatadas após o recebimento definitivo do item 1.

7.3. Os incidentes ocorridos durante a prestação mensal deverão ser atendidos conforme as prioridades e os prazos do **Acordo de Níveis de Serviço**, prevalecendo esses prazos sobre qualquer prazo geral de correção previsto neste instrumento.

7.4. O recebimento da implantação, o ateste das mensalidades e o encerramento do contrato não afastam as responsabilidades legais e contratuais por danos, falhas de execução e tratamento indevido dos dados.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, a proposta da contratada e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

8.3. 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.

8.4. A fiscalização acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.4.1. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.4.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

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

8.6. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.7. A CONTRATADA deverá corrigir, às suas expensas e nos prazos previstos neste Termo de Referência, as falhas, defeitos ou incorreções decorrentes da execução contratual, inclusive problemas na implantação, na migração do acervo, na configuração das contas e no funcionamento dos recursos contratados, sem prejuízo da apuração dos níveis de serviço e das demais consequências cabíveis.

8.8. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

8.9. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

8.10. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

8.11. A CONTRATADA deverá indicar preposto responsável por representá-la durante toda a execução contratual, informando nome, telefone e endereço eletrônico para contato e mantendo esses dados atualizados. O preposto deverá acompanhar as solicitações e ocorrências contratuais e adotar as

providências necessárias junto à equipe da CONTRATADA, sem exigência de permanência física nas instalações da Câmara. A CONTRATANTE poderá convocá-lo para reunião presencial ou remota quando necessário. O órgão poderá convocar presencialmente representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.12. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação fiscal da empresa, por meio da apresentação dos documentos de habilitação fiscal, social e trabalhista exigidos no Edital de Licitação ou Aviso de Contratação Direta, conforme o caso.

8.13. Para fins de recebimento e pagamento, a fiscalização avaliará separadamente:

I – a **implantação e migração**, remuneradas uma única vez após o recebimento definitivo do respectivo item; e

II – a **disponibilização mensal do serviço**, considerada a execução no período de medição, os registros de indisponibilidade, o atendimento dos chamados e os eventuais descontos previstos neste Termo de Referência.

9. FORMA, CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E HABILITAÇÃO

9.1. A empresa será selecionada por meio da realização de procedimento de pregão, na forma eletrônica, conforme os comandos da Lei n.º 14.133/2021 e da Resolução Legislativa nº 2.555/2023, de 30 de março de 2023.

9.1.1. Não será admitida no certame a participação de pessoas físicas, diante da complexidade e estrutura necessária para a realização do serviço.

9.2. O critério de julgamento para seleção da proposta será menor preço global.

9.3. Previamente à celebração da contratação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, disponível no endereço https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/index.jsf ; e

b) Consulta Consolidada do Tribunal de Contas da União – TCU (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/) que abrange o cadastro do TCU, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNIA, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça.

9.4. Para fins de contratação, deverá o prestador de serviços comprovar os seguintes requisitos de habilitação jurídica:

a) 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;

b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede acompanhada de documento de identificação do titular;

c) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI , cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br, acompanhado de documento de identificação do titular;

d) 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;
e) Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;
f) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
g) 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 tem sede a matriz;

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

9.4.2. Aplicam-se estas disposições, no que couber, a participação de subcontratados.

9.5. Para fins de contratação, deverá o participante comprovar os seguintes requisitos de habilitação fiscal, social e trabalhista:

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
b) 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
d) declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;
e) 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.
f) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
g) prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal e correspondente Procuradoria, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.5.1. A comprovação de regularidade das letras ***b*** e ***g*** poderá ser processada através de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa expedidas.

9.5.2. Caso a empresa seja considerada isento dos tributos Estadual, Distrital ou Municipal 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.

9.5.3. Quando a contratação permitir subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar à Administração comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista da subcontratada.

9.5.4. Para fins de habilitação fiscal, social e trabalhista, deverá ser observada Instrução Normativa nº 1/2023 do Controle Interno.

9.5.4.1. Tratando-se participantes pessoas físicas, aplica-se a Instrução Normativa nº 2/2023 do Controle Interno.

9.6. Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pela empresa serão:

9.6.1. **1.** A licitante deverá apresentar um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a execução satisfatória de **serviço de correio eletrônico corporativo ou institucional em nuvem**, com administração de contas, armazenamento e suporte técnico, em características e complexidade compatíveis com o objeto da contratação.

9.6.2. Os atestados deverão comprovar que a licitante disponibilizou e manteve, durante a execução do serviço, **pelo menos 75 (setenta e cinco) contas de correio eletrônico em operação simultânea**, quantitativo correspondente a 50% da capacidade de contas prevista nesta contratação.

9.6.3. Por se tratar de serviço contínuo, os atestados deverão demonstrar experiência de **no mínimo 12 (doze) meses** na prestação de serviços similares, admitidos períodos sucessivos ou não. Para a comprovação desse prazo, poderão ser somados os períodos constantes de diferentes atestados, vedada a contagem em dobro de períodos coincidentes.

9.6.4. Será admitido o somatório de atestados relativos a contratos **executados concomitantemente** para comprovar o quantitativo de 75 contas, desde que os documentos permitam verificar a efetiva operação simultânea das contas indicadas.

9.6.5. Os atestados deverão identificar o emitente, a licitante, o serviço executado, o período de execução e o quantitativo de contas atendidas, além de conter dados que permitam à Administração realizar diligências para confirmar as informações, caso necessário.

9.6.6. Serão aceitos atestados referentes a serviços ainda em execução, desde que comprovem, até a data de apresentação da documentação de habilitação, o quantitativo e o período mínimos exigidos.

9.6.7. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou de filial da licitante, observada a comprovação de que integram a mesma pessoa jurídica

9.7. Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor são os seguintes: **(não aplicável ao caso)**

10. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) , conforme previsto **no Anexo I,** devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) A parcela mensal do item 2 será dimensionada conforme os Indicadores de Nível de Resultado previstos no Anexo I. Ao final de cada período, o fiscal elaborará o relatório de medição previsto no item 6.4.4, indicando os indicadores apurados, os descontos cabíveis e o valor devido, antes da emissão da nota fiscal.

10.2. A medição de execução dos serviços prestados será realizada em cada período de faturamento/etapa do cronograma de execução para fins de verificação da perfeita adequação do objeto aos termos contratados.

10.3. Feita a medição dos resultados, após o ateste, a fiscalização deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.3.1. 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 no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.4. O prazo para liquidação e pagamento da despesa será limitado a 15 (quinze) dias úteis, sendo 10 (dez) dias úteis para liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente e 05 (cinco) dias úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

10.5. O prazo de que trata o item 10.4 poderá ser excepcionalmente prorrogado, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais como erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ficando esta sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

10.6. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista, observada as disposições da Instrução Normativa do Controle Interno.

10.6.1. A eventual perda das condições de habilitação não enseja, por si, retenção de pagamento pela Administração;

10.6.2. Constatando-se situação de irregularidade fiscal, social ou trabalhista, 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.

10.6.3. O prazo de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

10.6.4. Concluído o prazo concedido pela fiscalização para regularização, verificando que as pendências não foram sanadas, caracterizar-se-á atraso, a partir daquela data, ficando a

fiscalização encarregada de informar a Procuradoria mediante abertura de processo administrativo, instruído com documentos probatórios, a fim de analisar as medidas jurídicas a serem aplicadas.

10.6.5. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao CONTRATADO a ampla defesa e avaliadas as necessidades e prazos para novas contratações do mesmo objeto.

10.6.6. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

10.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = TX \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \qquad I = 0{,}00016438$$

TX = % taxa anual = 6%

I = (TX) I = (6 / 100) I = 0,00016438 365 TX = Percentual da taxa anual = 6%

10.8. O pagamento será realizado **EXCLUSIVAMENTE** por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado **OU** mediante pagamento instantâneo **(PIX).**

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

10.8.2. 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.

10.8.3. A Contratante ao efetuar qualquer pagamento à pessoa jurídica pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços, inclusive obras de construção civil, procederá à retenção do Imposto de Renda na Fonte (IRRF), conforme as regras previstas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 e no Decreto Municipal nº 2.480, de 30 de outubro de 2023.

11. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

11.1. DA CONTRATANTE

a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, termo de referência e os termos de sua proposta;
b) Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados em contrato ou termo de referência;
c) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, 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;
d) Observar que, durante a vigência do referido contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como a sua compatibilidade para com as obrigações assumidas;
e) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas na execução do objeto;
f) Aplicar as sanções administrativas contratuais pertinentes, em caso de infração.
g) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência da contratação.
h) Recusar Notas Fiscais/Faturas que estejam em desacordo com as exigências, informando à CONTRATADA e sobrestando o pagamento até a regularização da condição.
i) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados ou produtos recebidos em desacordo com as especificações exigidas.
j) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com as normas legais.
k) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada.

11.2. DA CONTRATADA

a) Executar o objeto contratado conforme especificações deste termo de referência, do contrato e de sua proposta;
b) Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos que forem por ela solicitados, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente e também as solicitações diversas, no prazo estipulado.
c) Dar ciência à fiscalização, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto.
d) Indicar preposto e fornecer à fiscalização número de telefone e um e-mail através dos quais seja possível a comunicação.
e) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços ou produtos efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
f) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;
g) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, aos documentos relativos à execução do objeto;

h) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
i) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato e respeitar as normas da Lei Geral de Proteção de Dados;
j) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas técnicas e as de segurança da CONTRATANTE;
k) Atender prontamente às observações e decisões da fiscalização feita pela Câmara Municipal para a correta execução do objeto;
l) Responder por danos causados diretamente à CONTRATANTE e/ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto e responsabilizar-se pelos vícios e danos de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);
m) Aceitar, nas mesmas condições, acréscimos ou supressões no valor inicial atualizado da contratação, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação será elaborado na forma do artigo 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Resolução Legislativa nº 2.55/2023, de 30 de março de 2023, pelo setor competente em documento apartado.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Câmara Municipal, no exercício financeiro de 2026, conforme enquadramento realizado pelo Departamento de Contabilidade após apuração da estimativa de valor.

13.1.1. Tratando-se de fornecimentos/serviços contínuos, a dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Constituem infrações administrativas as condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, especialmente dar causa à inexecução parcial ou total, retardar injustificadamente a execução, deixar de apresentar documentação exigida, não manter a proposta, recusar a celebração do contrato quando regularmente convocada e apresentar declaração ou documentação falsa.

14.2. As infrações poderão ensejar **advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade**, conforme a natureza e gravidade da conduta, observados os arts. 156 a 163 da Lei nº 14.133/2021, a regulamentação aplicável e o devido processo administrativo.

14.3. A advertência poderá ser aplicada à inexecução parcial que não justifique penalidade mais grave.

14.4. Pelo atraso injustificado na conclusão da implantação e migração, poderá ser aplicada **multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia corrido de atraso sobre o valor do item 1**, limitada a **10% (dez por cento)** desse item, sem prejuízo da avaliação de inexecução parcial ou total quando o atraso comprometer a transição.

14.5. Pela inexecução parcial das obrigações, poderá ser aplicada multa compensatória de **5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela contratual afetada**, observado o mínimo legal de 0,5% do valor do contrato, quando cabível, e os limites da Lei nº 14.133/2021.

14.6. Pela inexecução total, poderá ser aplicada multa compensatória de **10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato**, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

14.7. Para fraude, falsidade documental e demais infrações de maior gravidade previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, a multa será definida motivadamente conforme a gravidade, dentro do intervalo legal de **0,5% a 30% do valor do contrato**, sem prejuízo do impedimento ou da declaração de inidoneidade, quando cabíveis.

14.8. Os **descontos na medição mensal** decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço ajustam o pagamento à qualidade efetivamente entregue e não constituem, por si, sanção administrativa. A aplicação de multa pelo mesmo fato exigirá processo próprio e avaliação motivada, vedada a duplicidade de cobrança pelo mesmo fundamento.

14.9. Na dosimetria serão considerados a natureza e a gravidade da infração, as circunstâncias do caso, os danos causados, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e as medidas adotadas pela CONTRATADA para conter e reparar os efeitos.

14.10. A aplicação das sanções observará o contraditório e a ampla defesa, os prazos e as competências previstos na Lei nº 14.133/2021 e na regulamentação da Câmara. A sanção não afasta a obrigação de reparar integralmente os danos causados à Administração.

Nova Friburgo/RJ, 29 de setembro de 2026.

Responsáveis pela Elaboração do TR Correio eletrônico Institucional		
Membro do Setor Requisitante:	**Membro do Setor de Planejamento e Compras:**	**Membro do Setor de Planejamento e Compras:**
_____ **Pedro Manoel da S. Paula** **Secretário Geral** **Nº matrícula 2141**	_____ **Patricia Maia N. Stutz** **Dir. Planejamento e Compras** **Nº matrícula: 2164**	_____ **Glauco Soares Pena Perrut** **Auxiliar Administrativo** **Nº matrícula: 1580**

Ratifico o presente termo de referência, nos termos da Lei Federal n° 14.133/21, bem como autorizo O PROSSEGUIMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO.

Ciente, de acordo:

_____

Dirceu Silvestre Tardem
Vereador Presidente da Câmara Municipal de Nova Friburgo
mat. 2142

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS) E INDICADORES DE NÍVEL DE RESULTADO (INR)

Indicador	Nível mínimo proposto	Forma de Apuração
Disponibilidade do correio	**99,9% em cada mês**	Minutos em que o serviço permite acesso e envio/recebimento, divididos pelos minutos totais do mês
Incidente crítico: indisponibilidade geral do correio, falha generalizada de envio ou recebimento, impossibilidade generalizada de acesso às contas ou incidente de segurança com interrupção do serviço	Canal de registro disponível 24 horas por dia; início do atendimento em até **1 hora** e restabelecimento das funcionalidades afetadas em até **2 horas corridas**, contadas do primeiro registro verificável	Por incidente, mediante horário de detecção, abertura do chamado, início do atendimento, restabelecimento e testes de confirmação
Incidente de alto impacto: falha em setor ou conjunto de contas sem alternativa funcional	Início do atendimento em até **4 horas corridas**; solução ou contorno em até **8 horas corridas**	Por chamado
Incidente comum: falha isolada sem interrupção geral	Início do atendimento em até **1 dia útil**; solução ou contorno em até **3 dias úteis**	Por chamado
Solicitação administrativa: criação de conta, ajuste de permissão ou configuração rotineira	Atendimento em até **2 dias úteis** após o fornecimento das informações necessárias	Por solicitação
Recuperação de mensagem excluída	Possibilidade de solicitação por **30 dias** após a exclusão, com atendimento em até **2 dias úteis**, quando o dado estiver tecnicamente recuperável	Por solicitação

Considera-se solucionado o incidente crítico somente quando as funcionalidades afetadas estiverem restabelecidas para as contas atingidas e a CONTRATANTE puder confirmar, por testes, o acesso ao correio e o envio e recebimento de mensagens internas e externas, conforme a natureza da falha. A simples resposta ao chamado, a informação de que o fornecedor está trabalhando no problema ou o encerramento unilateral do chamado não caracterizam solução.

Será admitido contorno temporário como restabelecimento do serviço apenas se permitir às contas afetadas realizar, com segurança e sem perda de mensagens, todas as funções essenciais interrompidas. A CONTRATADA deverá informar a causa conhecida ou provável, as limitações do contorno e o prazo para a solução definitiva.

A contagem da indisponibilidade para o índice mensal de 99,9% somente terminará quando o serviço estiver efetivamente restabelecido. O prazo de duas horas para incidente crítico não constitui tolerância de indisponibilidade nem altera o cálculo desse índice.

Regras de apuração dos indicadores

a) A indisponibilidade será contada a partir do primeiro registro verificável da falha pela CONTRATANTE, pela CONTRATADA ou pelo monitoramento da plataforma, prevalecendo o mais antigo, até o restabelecimento efetivo.

b) Não serão descontados do cálculo os períodos de manutenção programada **previamente comunicados com pelo menos 48 horas de antecedência**, realizados fora do horário de expediente ou em dias não úteis e limitados a **4 horas por mês**. Manutenções que excedam esse limite integrarão a apuração da indisponibilidade.

c) Manutenções emergenciais deverão ser comunicadas tão logo possível e terão seu impacto registrado para avaliação pela fiscalização; sua simples classificação como emergencial não as exclui automaticamente do cálculo.

d) Falhas comprovadamente restritas à rede interna ou à conexão de internet da CONTRATANTE, sem indisponibilidade da plataforma de correio, não serão imputadas à CONTRATADA.

e) A CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal com os períodos de indisponibilidade, chamados e tempos de atendimento. A fiscalização poderá confrontá-lo com seus próprios registros e evidências.

Disponibilidade mensal apurada	Desconto sobre a mensalidade
Igual ou superior a 99,9%	0%
Inferior a 99,9% e igual ou superior a 99,5%	2%
Inferior a 99,5% e igual ou superior a 99,0%	5%
Inferior a 99,0% e igual ou superior a 95,0%	10%
Inferior a 95,0%	20%, sem prejuízo da análise de outras providências contratuais