



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ETP

1 - IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO E ÁREA SOLICITANTE

Número do processo:

Área solicitante: Setor de T.I.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

2 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO PRETENDIDA

Descrição sumária do objeto:

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LOCAÇÃO DE SERVIDOR DEDICADO COM HOSPEDAGEM DO WEBSITE WWW.SAOJOSEDORIOPARDO.SP.GOV.BR E CAIXAS DE E-MAIL CORPORATIVO COM ESPAÇO COMPARTILHADO, INCLUINDO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, MIGRAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.

Equipe de Planejamento da Contratação:

Libercio Donizete Martins, 324, diretorcpd@saojosedoriopardo.sp.gov.br;

Priscila Prodocimo Arruda, 5227, priscila.prodocimo@saojosedoriopardo.sp.gov.br.

3 - REGIME REGENTE

A presente contratação será regida pela Lei no 14.133/21 e legislações correlatas.

4 - SUPORTE LEGAL

Lei de Acesso à Informação (LAI) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, todo órgão e ator público deve obter um plano de comunicação bem estruturado para apresentar à população suas ações.

Artigo 5º da Constituição Brasileira, que deixa claro a necessidade de aproximar a população das atividades do Governo e estabelecer uma transparência nessa relação.

5 - DESENVOLVIMENTO

I. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE APRESENTADA OU DO PROBLEMA A SER RESOLVIDO

A contratação de um servidor de e-mail para uma prefeitura é uma medida essencial e estratégica, fundamental para modernizar e otimizar as comunicações internas e externas dentro da administração pública. Essa necessidade surge da crescente dependência da tecnologia da informação nos processos governamentais, bem como da demanda por maior eficiência, transparência e segurança nas interações entre os órgãos municipais, funcionários e cidadãos.

Em primeiro lugar, um servidor de e-mail dedicado proporciona uma plataforma centralizada e segura para todas as comunicações da prefeitura. Isso inclui trocas de informações entre departamentos, comunicações com os cidadãos, fornecedores e



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

047

outras partes interessadas. Ao consolidar todas essas comunicações em um único sistema, facilita-se o gerenciamento, o rastreamento e o arquivamento de mensagens, garantindo maior organização e controle sobre os dados.

Além disso, um servidor de e-mail oferece recursos avançados de segurança e proteção de dados, o que é crucial para proteger informações sensíveis e confidenciais da prefeitura. Com o aumento das ameaças cibernéticas e regulamentações rigorosas de proteção de dados, é fundamental garantir que as comunicações governamentais estejam protegidas contra acesso não autorizado e vazamentos de informações.

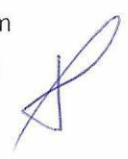
Outro ponto importante é a eficiência operacional que um servidor de e-mail pode proporcionar. Com recursos como calendários compartilhados, agendas de reuniões, pastas de colaboração e integração com outros aplicativos de produtividade, as equipes podem colaborar de forma mais eficaz, agendar compromissos, compartilhar documentos e coordenar projetos de maneira mais eficiente.

Além disso, ao utilizar um servidor de e-mail próprio, a prefeitura pode personalizar domínios de e-mail com o nome da instituição, transmitindo uma imagem profissional e institucional aos destinatários das mensagens. Isso contribui para fortalecer a identidade da prefeitura e sua presença online.

Por fim, a contratação de um servidor de e-mail para a prefeitura não apenas melhora as comunicações internas e externas, mas também demonstra o compromisso da administração pública com a modernização, a transparência e a eficiência na prestação de serviços aos cidadãos. Em um mundo cada vez mais conectado e digital, investir em infraestrutura de tecnologia da informação é essencial para acompanhar as demandas da sociedade e promover uma governança mais eficaz e responsiva.

Todo órgão público tem o papel de manter um diálogo aberto e incentivar a participação popular em sua gestão. Essa prática permite mais eficiência, satisfação e a criação de uma imagem positiva para suas decisões. Nesse contexto, realizar um bom gerenciamento dos canais de comunicação entre população e prefeitura é crucial nos dias de hoje.

Atualmente, é importante destacar que nosso contrato em vigor não está adequado para atender à demanda, apresentando um suporte frágil e frequentemente ineficiente, além de outras dificuldades. Com a nova contratação, buscamos resolver esses problemas e garantir um serviço de qualidade.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

II. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento a demanda atual e já provisionando crescimento temos a necessidade:

Servidor com Processador 4 vCPU, Memória 4 GB, Transferência ilimitada, Disco/Gb 2000 e Sistema Operacional LINUX

Serviços como Firewall , Rotina de Backup – DIÁRIO e Licença Cpanel.

Coma mudança de servidor a empresa deverá realizar a migração de todos os e-mail garantindo todo conteúdo.

Toda a característica é para atendimento de demanda de 400 caixas de e-mail com aproximadamente 2 Terabyte.

Além de canal de atendimento prático e tempo de resposta apropriado.

Atendimento com funcionamento 24 horas por dia, 7 (sete) dias na semana, incluindo sábados, domingos e feriados, para a imediata abertura de chamados técnicos e afins, no caso de problemas e solicitações de serviços. Eventuais problemas deverão ser reparados no prazo máximo de 02 (duas) horas, a partir da notificação feita pela prefeitura via telefone ou qualquer outro canal disponibilizado pela empresa.

A contratada deverá ofertar atendimento por todo o período do contrato;
Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato;
O suporte técnico deverá ser prestado remotamente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (24x7x365), por técnicos devidamente capacitados e especialistas na solução, através de telefone e/ou e-mail e/ou plataforma própria de abertura de chamados para registro, acompanhamento, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas, sem gerar custos adicionais para a Administração Pública.

A solução ofertada deverá:

Disponibilizar Painel de Administração, com acesso para do Setor de Tecnologia da Informação, onde será possível criar, excluir; editar, alterar senhas das contas de e-mail, bem como criar regras para monitoramento e redirecionamento de mensagens;
Disponibilidade de criação de lista de distribuição entre as caixas de e-mail existentes no sistema;



058

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Disponibilizar catálogo de endereços que mantenha, de forma centralizada, a relação completa de todos os endereços de correio eletrônico cadastrados no serviço, permitindo-se a consulta ao mesmo de forma on-line e/ou off-line (ou seja, tanto quando o usuário estiver com acesso ativo à Internet - online quanto quando o acesso à Internet estiver inativo - offline);

Disponibilizar pastas padrão pré-configuradas pelo próprio serviço de correio eletrônico: caixa de entrada, caixa de saída, rascunho, itens enviados e lixeira;

Permitir ao usuário a criação de pastas personalizadas para o armazenamento das mensagens pertencentes à sua caixa de correio;

Permitir ao usuário a criação de regras para automatização de ações sobre as suas mensagens recebidas, tais como: encaminhamento da mensagem, resposta padrão à mensagens e alerta de recebimento de um determinado tipo de mensagem. Tais regras devem fazer uso de critérios de seleção baseados no conteúdo de campos como remetente e assunto, ou em palavra-chave contida no corpo da mensagem, ou uma combinação destes;

Permitir ao usuário a definição de uma ou mais "assinaturas" (textos de encerramento da mensagem) personalizadas e definir qual dentre estas deverá ser utilizada de forma padrão;

Permitir ao usuário realizar buscas por mensagens armazenadas em sua caixa postal, contendo determinadas palavras-chave em um ou mais campos da mensagem (ex: De, Para, Assunto, Corpo da Mensagem etc.), juntamente com a combinação opcional de outros critérios de busca (ex.: por data, por estado de lida ou não lida, por pasta de localização, etc.);

Permitir a composição de mensagens em texto simples, sem formatação, ou em texto formatado (em tamanho, cor, negrito, itálico, sublinhado, tipo de fonte etc) e suportar todos os casos de acentuação previstos no idioma Português;

Permitir ao usuário anexar um ou mais arquivos às suas mensagens a serem enviadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

III. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Baseado no Decreto nº 7.575 de 19 de fevereiro de 2024, Capítulo IV segue:

Com a necessidade de mantermos o serviço de caixas de e-mail e o site oficial da prefeitura em pleno funcionamento, acreditamos que a melhor opção seja hospedá-los em um servidor locado. Essa escolha visa garantir a disponibilidade do serviço o mais próximo possível de 100%. Atendendo às necessidades como Acessibilidade e Disponibilidade, Escalabilidade, Redução de Custos, Segurança, Backup e Recuperação de Desastres e Atualizações Automáticas.

Fornecemos estimativas para análise e compreensão do cenário. Segue abaixo item V, inclusive algumas explicações.

IV. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Diante do exposto, a contratação continua a envolver a locação de servidor dedicado, migração, atendimento e suporte, manutenção e backup.

Migração

A empresa contratada assumirá a responsabilidade pelo processo técnico de migração do conteúdo do sistema para sua base de dados, além de configurar todos os aspectos necessários para o funcionamento e a disponibilização dos serviços. Ao término do contrato, durante a migração de servidores, a contratada deverá fornecer acesso completo "root" para facilitar a exportação dos dados.

Atendimento e Suporte

Deverá ser disponibilizado um serviço de "help desk" funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, para a abertura imediata de chamados técnicos e afins em caso de problemas ou solicitações de serviços. O atendimento humano deve ser priorizado na maior parte do processo. Qualquer problema deve ser resolvido no prazo máximo de 2 horas após a notificação da CONTRATANTE. A abertura de chamados técnicos deve ser feita exclusivamente pelo setor de tecnologia da Informação da Prefeitura, e seu fechamento ficará condicionado ao aceite deste departamento. Após a finalização de cada chamado para manutenção, a CONTRATADA deve fornecer um relatório com as informações do procedimento, enviado para um e-mail designado.

Backup

- **Configuração do Backup de E-mails:** Realização de backup diariamente com retenção por até 7 dias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

- **Local de Armazenamento do Backup:** Os backups serão armazenados sob responsabilidade da contratada, podendo ser no próprio servidor, em um serviço de armazenamento em nuvem ou em outro servidor.
- **Notificação de Backup:** Configuração de notificações para alertar sobre o status dos backups, garantindo que sejam feitos corretamente e identificando rapidamente problemas.
- **Teste de Restauração:** Testes periódicos de restauração para garantir o funcionamento correto do processo e a capacidade de recuperação dos dados quando necessário.
- **Monitoramento Regular:** Garantia de que os backups estão sendo feitos corretamente e os dados estão sendo armazenados com segurança.

Locação de Servidor

- **Sigilo e Propriedade das Informações:** Todas as informações obtidas e/ou produzidas durante a execução das atividades são propriedade exclusiva da Prefeitura e a CONTRATADA fica obrigada a manter sigilo sobre tais informações e a CONTRATADA fica obrigada a manter sigilo sobre tais informações
- **A interceptação de qualquer tráfego:** oriundo ou destinado à CONTRATANTE sem autorização judicial fica proibida.
- **Datacenter Dedicado:** O servidor deve ser dedicado, sem compartilhamento, e hospedado em território nacional pela contratada.
- **Infraestrutura:** Deve incluir rede elétrica estabilizada com nobreaks e geradores de energia redundantes, controle de temperatura ambiente e acesso restrito a pessoas autorizadas. O link de internet deve ser redundante, com rotas alternativas automáticas.
- **Servidor de Hospedagem:** Deve incluir administração do sistema operacional, banco de dados MySQL, firewall, DNS, FTP, WWW, painel de controle cPanel e backup, recuperação e restauração de arquivos.

V. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

A demanda não apresenta grandes variações, permanecendo praticamente inalterada em relação à nova contratação. A principal alteração ocorre no tamanho do disco, que continua a crescer para acomodar os novos dados gerados diariamente

Se baseando na contratação vigente. Conforme descrito no item III. Em resumo:

- 01 Servidor com Processador 4 vCPU,
- Memória 4 GB,
- Transferência ilimitada,
- Disco/Gb 2000



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

- Sistema Operacional LINUX.

VI. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Ao analisar empresas que oferecem o tipo de serviço em questão, é possível identificar diversas opções. No entanto, a dificuldade reside nas especificidades que a prefeitura busca manter. Além do serviço de e-mail, que requer caixas de tamanho considerável, como por exemplo 80 gigabytes, com um total de 2 terabyte, sendo um tamanho razoável, há também a necessidade de uma gestão eficiente do Cpanel e das configurações, bem como uma migração fluente de dados. Isso se deve não apenas à quantidade de arquivos, mas também à importância dessas informações. Qualquer interrupção nesse serviço, mesmo que breve, pode acarretar inúmeros prejuízos.

Para ilustrar a estimativa de valor de contratação, tomamos como referência um contrato vigente em um município vizinho. Na cidade de São João da Vista, foi firmado um contrato semelhante ao nosso em janeiro de 2023, com um valor mensal de R\$1.602,00. O contrato correspondente está anexado para referência.

Para completo atendimento ao decreto mencionado fizemos consulta no banco de preço através do site: <https://paineldeprescos.planejamento.gov.br/> que nos retornou algumas previas similares. Também apresentada em anexo. Este mostrou R\$1.451,58 valor mensal.

Segue tabela que demonstra os valores para estimativa:

Tabela Serviço x Preço estimado			
Consulta	Valor Mensal	12 meses	60 meses
Contrato Ativo Munício Vizinho	R\$ 1.602,00	R\$ 19.224,00	R\$ 96.120,00
Consulta Banco de Preços - Decreto nº nº 7.575 de 19 de fevereiro de 2024, Capítulo IV	R\$ 1.451,58	R\$ 17.418,96	R\$ 87.094,80

Observando uma busca mais abrangente menos criteriosa pelo serviço pudemos encontrar empresas além das descritas outras como:

- Hostgator o contato é através de chat ou e-mail. A compra é feita através de link. Pouca interação humana. O que pode ser uma dificuldade para a particularidade da prefeitura. O preço não foi o ideal. A empresa tem soluções próprias a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO

Estado de São Paulo

utilização de Cpanel. A migração fica por conta da prefeitura com a ferramenta da empresa Hostgator. Segue anexo e-mail gerado do contato feito com a empresa. Esta empresa tem pacotes promocionais onde quanto maior o período maior o desconto. Levando em consideração período de 12 meses (1 ano) temos R\$ 3.147,90 mensal.

- Zoho One: para empresas preço ofertado em dólar, e ainda não contém caixa de e-mail com capacidade maior que 50GB e-mail Premium: US\$4/Usuário/Mês faturado anualmente, 50 GB por usuário. Aproximadamente R\$ 19,00 por conta, totalizando R\$5.700,00 mensal. <https://www.zoho.com/pt-br/>

 **Zoho Mail**

Funcionalidades ▾

/Usuário /Mês faturado anualmente		/Usuário /Mês faturado anualmente
5 GB por usuário	10 GB por usuário	50 GB por usuário*
REGISTRE-SE		REGISTRE-SE
		ou Experimente 15 dias gratuitamente
Mail		Mail
✓ Hospedagem de e-mail para vários domínios ⓘ ✓ Aliases de domínio ⓘ ✓ Roteamento de e-mail ⓘ ✓ Compartilhamento de e-mail e pasta ⓘ ✓ Streams – Ferramenta de colaboração ⓘ ✓ Acesso off-line ⓘ		Tudo do MAIL LITE + ✓ Anexos grandes de até 1 GB ⓘ ✓ Arquivamento e eDiscovery ⓘ ✓ Backup e restauração de e-mail ⓘ ✓ White labeling ⓘ ✓ S-MIME ⓘ

- Godaddy empresa tem o serviço de domínio já presente para compra. Mas ainda não contempla o tamanho necessário para as caixas de e-mail maiores. Segue na imagem o preço calculado direto no site. Total mensal R\$ 3.297,00.

www.godaddy.com/pt-br



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Em resumo:

Tabela Serviço Pretendido Aproximado x Preço estimado			
Consulta	Valor Mensal	12 meses	60 meses
Contrato Ativo Munício Vizinho	R\$ 1.602,00	R\$ 19.224,00	R\$ 96.120,00
Consulta Banco de Preços - Decreto nº 7.575 de 19 de fevereiro de 2024, Capítulo IV	R\$ 1.451,58	R\$ 17.418,96	R\$ 87.094,80
Hostgator	R\$ 3.147,90	R\$ 37.774,8	R\$ 188.874,00
Zoho One	R\$ 5.700,00	R\$68.400,00	R\$342.000,00
Godaddy	R\$ 3.297,00	R\$ 39.564,00	R\$ 197.820,00

VII. JUSTIFICAR PARA O NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

Conforme estabelecido na nova lei de licitação, é importante ressaltar que o serviço de caixa de e-mail objeto desta licitação não será parcelado entre diferentes fornecedores. O serviço de gerenciamento de caixa de e-mails é considerado um serviço integral e, portanto, será contratado como um todo, garantindo a eficiência operacional e a integridade do serviço.

O não parcelamento do serviço de caixa de e-mail é uma medida que visa assegurar a qualidade, segurança e integridade das comunicações eletrônicas da entidade contratante. Ao contratar o serviço como um todo, evita-se a fragmentação da responsabilidade pela gestão dos e-mails, garantindo uma abordagem unificada e consistente na prestação do serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Portanto, os licitantes devem apresentar propostas que englobem todos os aspectos do serviço de gerenciamento de caixa de e-mails, incluindo armazenamento, organização, filtragem, segurança e manutenção dos servidores e sistemas relacionados.

Ressaltamos que a não parcelamento do serviço de caixa de e-mail está em conformidade com os princípios da nova lei de licitação, promovendo a transparência, eficiência e economicidade na contratação de serviços pela administração pública.

VIII. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não existe contratos correlatos ou interdependes para esse serviço.

IX. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

O município não dispõe de um Plano Anual de Contratação (PAC), no entanto, as contratações foram previamente na Lei Orçamentária Anual (2024).

X. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Podemos destacar os benefícios tangíveis da contratação de caixas de email em termos de economia de custos, eficiência operacional e melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. Isso ajuda a justificar a decisão de terceirizar a infraestrutura de email e a obter o apoio necessário para a implementação bem-sucedida do projeto. Sendo elas:

Economicidade: Redução de custos operacionais: A contratação de caixas de email pode resultar em economias significativas em comparação com a manutenção de uma infraestrutura de email interna. Isso inclui custos de hardware, software, manutenção, energia e espaço físico.

Eliminação de custos de atualização e manutenção: Ao optar por uma solução de email baseada em nuvem, os custos associados à atualização de software e hardware são transferidos para o provedor de serviços, resultando em economias adicionais.

Otimização de recursos de TI: Ao terceirizar a infraestrutura de email, a organização pode realocar recursos de TI para outras áreas estratégicas que agregam mais valor ao negócio.

Aproveitamento de Recursos Humanos: Redução da carga de trabalho da equipe de TI: A terceirização da caixa de email elimina a necessidade de manutenção constante e suporte técnico, permitindo que a equipe de TI se concentre em projetos mais estratégicos e de maior valor para a organização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Foco em atividades essenciais: Liberar os recursos humanos para se concentrarem em atividades essenciais do negócio, em vez de lidar com questões operacionais de TI, pode aumentar a eficiência e a produtividade da equipe.

Aproveitamento de Recursos Materiais: Utilização mais eficiente de infraestrutura física: Ao migrar para uma solução de email baseada em nuvem, a organização pode reduzir a necessidade de infraestrutura física dedicada para hospedar servidores de email, liberando espaço e recursos para outros fins.

Minimização de investimentos em hardware e software: A contratação de caixas de email evita a necessidade de investir em hardware e software específicos para suportar uma infraestrutura de email interna, resultando em uma utilização mais eficiente dos recursos materiais disponíveis.

Aproveitamento de Recursos Financeiros: Redução de despesas de capital: A terceirização da caixa de email pode permitir que a organização evite grandes despesas de capital associadas à compra de hardware e software, optando por um modelo de pagamento por uso ou assinatura.

Previsibilidade de custos: As soluções de email baseadas em nuvem geralmente oferecem modelos de precificação transparentes e previsíveis, facilitando o planejamento financeiro e evitando surpresas relacionadas a custos inesperados de manutenção e atualização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

XI. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Não há etapas prévias necessárias antes da assinatura do contrato

XII. IMPACTOS AMBIENTAIS

Comprometidos em minimizar os impactos ambientais, com esta contratação teremos melhorarias em:

Consumo de Energia: A operação dos servidores de e-mail requer energia elétrica, o que pode contribuir para o consumo de recursos naturais e emissões de gases de efeito estufa.

Gestão de Resíduos Eletrônicos: A substituição de equipamentos de TI obsoletos pode gerar resíduos eletrônicos que precisam ser adequadamente gerenciados para evitar impactos ambientais negativos.

Segurança de Dados: A proteção de dados sensíveis armazenados nos servidores de e-mail é crucial para evitar vazamentos de informações confidenciais que possam resultar em danos ambientais e sociais.

XIII. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Em cumprimento ao inciso XIII do § 1º do art. 18 da Lei nº 14.133/21, declaramos que a contratação proposta é considerada viável. Essa viabilidade é fundamentada nos seguintes aspectos:

Aspecto Técnico: Após uma análise detalhada das especificações técnicas do serviço e das necessidades da entidade, concluímos que a contratação do servidor de e-mail atende plenamente aos requisitos técnicos estabelecidos. O sistema proposto possui os recursos necessários para garantir o funcionamento adequado do serviço de e-mail, incluindo capacidade de armazenamento, segurança da informação e integração com outros sistemas.

Aspecto Operacional: Considerando os processos operacionais da entidade, a contratação do servidor de e-mail proporcionará uma melhoria significativa na eficiência e agilidade das comunicações internas e externas. Com um sistema moderno e confiável, espera-se uma redução no tempo despendido em tarefas administrativas relacionadas



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

ao gerenciamento de e-mails, permitindo que os colaboradores foquem em atividades de maior valor agregado.

Aspecto Orçamentário: Do ponto de vista financeiro, a contratação do servidor de e-mail está alinhada com o orçamento disponível da entidade. O investimento necessário para implementar e manter o sistema é justificado pelos benefícios esperados, incluindo redução de custos operacionais a longo prazo e melhor aproveitamento dos recursos financeiros disponíveis.

Com base nestes aspectos técnicos, operacionais e orçamentários, afirmamos que a contratação proposta é viável e atende plenamente à necessidade a que se destina.

XIV. ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO ANTERIOR

Até o momento a empresa UOL Universo Online que fornece este serviço de locação se servidor de e-mail e suas características. Onde o serviço foi entregue corretamente. Mas foi insuficiente em diversas situações. Melhor relatadas abaixo:

O disparo de e-mails não foi atendido conforme necessário. A falha foi percebida durante a execução do contrato, quando se constatou a necessidade de utilizar esses disparos pelo sistema ERP. Com a implementação de um novo ERP, foi introduzida a funcionalidade e a conveniência de disparo de e-mails automatizados dentro do sistema. Este ERP oferece protocolos de atendimento automatizados, nos quais cada tramitação de informação gera um e-mail enviado, proporcionando transparência no processo. No entanto, não foi possível utilizar esse recurso com o provedor de serviços UOL.

O serviço de gerenciamento do servidor é praticamente inexistente. Portanto, foi necessário contratar um terceirizado, em conjunto com a Uol, devido à complexidade da migração dos dados existentes e à manipulação das informações dentro do painel do cliente, o Cpanel. Alan da Costa é responsável por interagir com o firewall, realizar backups, iniciar o servidor, bloquear e desbloquear spam, entre outras tarefas. A equipe técnica do departamento de T.I. não possui conhecimento específico sobre o Cpanel e as configurações de e-mail específicas da UOI, o que torna necessária a intervenção de um especialista. Isso resultou na subcontratação para garantir a utilização efetiva do servidor contratado gerando, custo adicional ao município.

Diante da relevância e do uso contínuo do serviço, especialmente por se tratar de uma prefeitura, esperava-se uma atenção redobrada. No entanto, houve momentos de falha na entrega de acesso aos e-mails, com o servidor fora do ar por vários dias, e dificuldades significativas no acesso aos chamados de suporte. As gerentes de negócios, duas no



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

total, demonstraram total descaso, com demoras frequentes nas respostas e, muitas vezes, sugerindo o contato por meio de um número 0800.

A contratação da Uol apresenta outra dificuldade: a única forma de pagamento disponível é por meio de boleto, o que não é uma prática comum na rotina da prefeitura. Além disso, o canal de atendimento oferecido não é eficiente. Em alguns casos, os pagamentos foram realizados fora do prazo estabelecido no boleto, resultando em cobrança de juros e dificultando a análise final do valor empenhado para cumprimento do contrato. Segue comprovações anexo.

XV. RESULTADOS PRETENDIDOS

Esta contratação tem como objetivo benefícios diretos e indiretos. Estes benefícios incluem:

Economicidade: Espera-se uma redução nos custos operacionais relacionados ao gerenciamento de e-mails, como a diminuição do uso de papel e a otimização do consumo de energia elétrica, resultando em uma gestão mais econômica dos recursos financeiros disponíveis.

Eficácia e Eficiência: Antecipa-se uma melhoria significativa na eficácia e eficiência das comunicações internas e externas, com o servidor de e-mail proporcionando uma plataforma estável e confiável para o intercâmbio rápido e seguro de informações entre os funcionários e com o público em geral.

Melhor Aproveitamento dos Recursos Humanos, Materiais e Financeiros: Prevê-se uma otimização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, com a automatização de processos, a redução do tempo gasto em tarefas administrativas relacionadas ao gerenciamento de e-mails e a alocação mais eficiente dos recursos da organização.

Impactos Ambientais Positivos: A implementação do servidor de e-mail também visa contribuir para impactos ambientais positivos, como a redução do consumo de papel e o uso mais eficiente de energia elétrica, alinhando-se assim com as metas de sustentabilidade ambiental da organização.

Melhoria da Qualidade de Produtos ou Serviços: A expectativa é que a modernização e otimização do sistema de e-mail resultem em uma melhoria geral na qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pela organização à sociedade, proporcionando uma experiência mais eficaz e satisfatória para os usuários finais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO

Estado de São Paulo

Em resumo, a contratação do servidor de e-mail visa não apenas atender às necessidades operacionais da organização, mas também promover uma gestão mais eficiente e sustentável dos recursos disponíveis, além de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos

XVI. GERENCIAMENTO DE RISCOS (ANEXO AO ETP)


LIBERCIO DONIZETE MARTINS

COORDENADOR DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO T.I.


Priscila Prodócimo Arruda

Técnico em Informática

São José do Rio Pardo – SP 15-02-2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

Anexo I - GERENCIAMENTO DE RISCOS

Este anexo tem como objetivo definir e detalhar os principais riscos associados à contratação de um servidor para o gerenciamento de e-mails, no âmbito do presente processo de aquisição. A identificação e análise desses riscos são essenciais para garantir o sucesso da implantação e operação do sistema, bem como para a mitigação de possíveis impactos negativos.

Riscos Potenciais

- a. Indisponibilidade do Servidor: Existe o risco de o servidor ficar indisponível devido a falhas técnicas, manutenção programada ou ataques cibernéticos, o que poderia resultar em interrupção do serviço de e-mail e impactar as operações da organização.
- b. Perda de Dados: A ocorrência de falhas no sistema de backup ou de segurança pode levar à perda de dados críticos armazenados nos e-mails, resultando em danos financeiros e reputacionais para a organização.
- c. Vazamento de Informações Confidenciais: A falta de medidas adequadas de segurança pode facilitar o vazamento de informações confidenciais contidas nos e-mails, comprometendo a privacidade e a segurança da organização e de seus clientes.
- d. Incompatibilidade de Software: A incompatibilidade entre o servidor de e-mail e outros softwares utilizados pela organização pode causar problemas de integração e funcionamento, afetando a produtividade e eficiência operacional.
- e. Problemas de Configuração: Erros na configuração inicial do servidor ou nas atualizações de software podem resultar em instabilidades no sistema e dificultar a utilização adequada do serviço de e-mail.

OBJETO		
1 - RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO		
RISCO 1	Indisponibilidade do Servidor - Perda de Dados	
PROBABILIDADE:	(x) Baixa () Média () Alta	
IMPACTO.	() Baixo () Médio (x) Alto	
ID	Dano: Atraso no trabalho e/ou retrabalho	
1		
ID	Ação Preventiva: Manutenção Backup	Responsável
1		Equipe de T.I.
ID	Ação de Contingência: Redirecionamento de Email	Responsável
1	Aviso aos Remetentes	Equipe de T.I.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO

Estado de São Paulo

RISCO 2:	Incompatibilidade de Software - Problemas de Configuração	
PROBABILIDADE:	(x) Baixa () Média () Alta	
IMPACTO:	() Baixo (x) Médio ()Alto	
ID	Dano: Não envio/ recebimento de e-mails	
1		
ID	Ação Preventiva: Testes frequentes	Responsável
1		Equipe de T.I.
ID	Ação de Contingência Redirecionamento de Email	Responsável
1	Aviso aos Remetentes	Equipe de T.I.

RISCO 3:	Vazamento de Informações Confidenciais	
PROBABILIDADE:	(x) Baixa () Média () Alta	
IMPACTO:	() Baixo () Médio (x)Alto	
ID	Dano: Não envio/ recebimento de e-mails	
1		
ID	Ação Preventiva: Criptografia de Emails	Responsável
1	Monitoramento de Atividades Suspeitas	Equipe de T.I.
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Treinamento de Conscientização em Segurança de e-mail	Equipe de T.I.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Priscila Prodocimo Arruda Matrícula 5227 <i>Priscila Prodocimo</i>	Libercio Donizete Martins Matricula 324 <i>Libercio Donizete Martins</i>
São José do Rio Pardo – SP 15/02/2024	

1 Análise dos riscos relativos à contratação e à gestão do contrato, que inclui as ações para mitigar os riscos identificados. O detalhamento do gerenciamento dos riscos deverá constar como apêndice do estudo técnico em formulário próprio.