



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA**

---

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Solicitação de Licitação nº 193/2026**

## **SERVIÇO DE HOSPEDAGEM E SOLUÇÃO EM CORREIO ELETRÔNICO (E-MAILS) CORPORATIVO**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem (cloud computing), na modalidade infraestrutura como serviço (IaaS) para prover serviço de hospedagem, possuindo servidor dedicado para aplicações web, sites, sistemas e bancos de dados, além de prover solução em correio eletrônico (e-mails) corporativo na modalidade software como serviço (SaaS), a fim de, atender as demandas da Prefeitura de Criciúma e entidades relacionadas.

**Criciúma/SC, maio de 2026**



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

### 1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO(S) ITEM(S) OU SERVIÇO(S)

A Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem (cloud computing), na modalidade infraestrutura como serviço (IaaS) para prover serviço de hospedagem, possuindo servidor dedicado para aplicações web, sites, sistemas e bancos de dados, além de prover solução em correio eletrônico (e-mails) corporativo na modalidade software como serviço (SaaS), a fim de, para que seja possível atender as demandas se faz necessário um serviço com o escopo citado abaixo:

#### 1.1. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

##### 1.1.1. Serviço de Hospedagem

1.	1 (Um) Servidor virtual dedicado para aplicações web e banco de dados, específico para sites e sistemas, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
2.	Serviço de migração de aplicações web e banco de dados, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
3.	100 (Cem) horas de suporte técnico e customizações para manutenção do servidor virtual.

##### 1.1.2. Serviço de Correio Eletrônico

4.	1 (Uma) Solução em correio eletrônico corporativo (e-mails), em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
5.	Serviço de migração da solução de correio eletrônico corporativo, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
6.	100 (Cem) horas de suporte técnico e customizações para solução de correio eletrônico corporativo.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Diante do iminente encerramento do contrato vigente, identificado como contrato nº 177/PMC/2022, com vencimento previsto para o dia 02/08/2025, torna-se necessária a contratação de um novo serviço, uma vez que não haverá renovação contratual. A decisão pela não renovação decorre do não atendimento, por parte da



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

empresa contratada, às necessidades da Prefeitura. Ressalta-se que a prestadora já foi formalmente advertida por meio do Processo Administrativo nº 651.559/2022 e do Documento CDC-5/2025.

Adicionalmente, ao longo da vigência contratual, a Diretoria identificou novas demandas que não são contempladas pelo sistema atualmente em uso, o que reforça a necessidade de contratação de uma solução mais adequada. A nova contratação deverá atender plenamente aos requisitos técnicos e operacionais, incluindo, entre outros, a migração dos serviços de armazenamento físico para a nuvem e a continuidade dos serviços de e-mail institucional.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 3.1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de computação em nuvem (*cloud computing*), na modalidade infraestrutura como serviço (IaaS) para prover serviço de hospedagem, possuindo servidor dedicado para aplicações web, sites, sistemas e bancos de dados, além de prover solução em correio eletrônico (e-mails) corporativo na modalidade software como serviço (SaaS). O serviço abrange proteção contra vírus e spam, serviço de backup, painel para controle e gerenciamento administrativo, para atender as demandas da Prefeitura Municipal de Criciúma.

#### 3.2. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

##### 3.2.1. Implantação e Migração

Entenda-se como implantação todas as soluções necessárias ao normal funcionamento do serviço, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação:

1.	A CONTRATADA deverá prestar os serviços de implantação, compreendendo a adequação e a customização da solução contratada à realidade organizacional, fluxos operacionais e legislação vigente do município da CONTRATANTE.
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

2.	Para cada módulo ou processo contemplado, deverão ser executadas, quando aplicável, as seguintes atividades: a) Entrega, instalação, implantação e configuração dos módulos contratados; b) Customizações iniciais dos módulos, incluindo layout, brasões, logotipos e relatórios; c) Parametrização inicial de tabelas, cadastros e integrações necessárias; d) Estruturação de perfis de acesso, permissões e habilitações de usuários conforme diretrizes da CONTRATANTE.
3.	A CONTRATANTE será responsável pelo levantamento das informações e dados cadastrais necessários à implantação, com suporte técnico e orientações da CONTRATADA.
4.	A migração compreende a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas atualmente utilizados, visando à total compatibilidade e aproveitamento das informações no novo sistema. Essa etapa incluirá, quando aplicável: a) Migração de bases de dados; b) Conversão e estruturação de dados conforme os padrões e formatos exigidos pela solução contratada; c) Migração completa de contas de correio eletrônico, estrutura de pastas, configurações de alias, grupos de e-mails e catálogo global de endereços.
5.	Na ausência de diagrama de entidade-relacionamento (DER) e dicionário de dados por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a migração a partir de cópia do banco de dados disponibilizado.
6.	Caso a migração via banco de dados não seja tecnicamente viável, a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional à CONTRATANTE, realizar a digitação e carga manual dos dados, assegurando sua exatidão, integridade e completude, sujeita à verificação e validação pela equipe técnica da CONTRATANTE.
7.	Após a finalização da migração e consistência dos dados, as informações deverão ser validadas e formalmente homologadas pelos responsáveis técnicos de cada área da CONTRATANTE.
8.	A CONTRATADA deverá garantir o acompanhamento presencial, em tempo integral, na sede da CONTRATANTE, durante todo o período da implantação.
9.	A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma detalhado de implantação em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
10.	A implantação completa, incluindo a migração, deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da entrega do cronograma aprovado.
11.	A CONTRATADA será responsável por eventuais perdas, reproduções indevidas, vazamento ou adulteração de dados sob sua guarda, quando comprovada sua responsabilidade.
12.	A CONTRATADA e toda sua equipe deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações e dados a que tiverem acesso no âmbito da execução do contrato, sob pena de responsabilização contratual e legal, inclusive após o encerramento contratual.
13.	O Termo de Aceite dos serviços de implantação e treinamento somente será emitido após a conclusão das atividades previstas, mediante validação por parte do fiscal do contrato, e desde que os serviços tenham sido realizados de forma satisfatória.



### 3.2.2. Treinamento e Capacitação

1.	<p>A CONTRATADA deverá apresentar, Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada uma das soluções implantadas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;</li><li>b) Público-alvo;</li><li>c) Conteúdo programático, devendo contemplar a execução de todas as funcionalidades e requisitos técnicos do edital, respeitadas as devidas permissões e casos de uso;</li><li>d) Registro de listas de presença com data, nome e assinatura dos participantes;</li><li>e) Carga horária de cada módulo do treinamento;</li><li>f) Processo de avaliação da aprendizagem e conhecimentos adquiridos;</li><li>g) Processo de avaliação qualitativa do conteúdo e dos instrutores do treinamento;</li><li>h) Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, apostilas, livros, fotos etc.).</li></ul>
2.	<p>O treinamento para o nível técnico\administrador deverá compreender:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Visão geral sobre o ambiente técnico;</li><li>b) Ferramentas de consulta;</li><li>c) Como manter e operar o sistema;</li><li>d) Metodologia utilizada;</li><li>e) Possíveis adequações de apoio (segurança, parametrização etc.);</li><li>f) Capacitação para suporte aos usuários,</li><li>g) Aspectos relacionados a configurações,</li><li>h) Monitoramento de uso e permissões de acesso,</li><li>i) Suporte ao usuário (cadastrar usuário, cadastrar grupos, gravação, execução etc.).</li></ul>
3.	<p>Os treinamentos deverão ser quantificados para aproximadamente 05 (cinco) profissionais.</p>
4.	<p>A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.</p>
5.	<p>Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE até o término do contrato.</p>
6.	<p>A CONTRATANTE providenciará o local do treinamento, computadores para os participantes e equipamento audiovisual de suporte. A CONTRATADA providenciará material didático de suporte ao treinamento.</p>
7.	<p>A CONTRATADA deverá realizar treinamentos diretamente nos locais que a CONTRATANTE solicitar, a fim de, minimizar os impactos destes.</p>



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

8.	As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2.3. Manutenção e Hospedagem

1.	Os sistemas de informações e programas da solução de correio eletrônico corporativo serão mantidos em datacenter pertencente a empresa proponente ou de terceiros, e em território nacional.
2.	Os dados deverão ser protegidos conforme a legislação brasileira, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), incluindo princípios de segurança, minimização de dados, transparência, rastreabilidade e responsabilidade demonstrada.
3.	O armazenamento dos dados e disponibilidade dos serviços de hospedagem deverão estar armazenados em datacenter pertencente a empresa proponente ou de terceiros, e em território nacional.
4.	A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a atualização de versão de todos as soluções, sempre que necessário, para atendimento da legislação municipal, estadual ou federal, sem quaisquer ônus adicionais para o município, durante a vigência contratual.
5.	A CONTRATADA deverá executar a manutenção legal e corretiva do serviço contratado, durante a execução do contrato, de acordo com as exigências a seguir: a) Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para conclusão; b) Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual.
6.	Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva da CONTRATANTE, que impliquem em inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela proponente na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável do contrato.
7.	O servidor virtual dedicado utilizado pela CONTRATADA, deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: a) Monitoramento técnico especializado no local, durante todos os dias do ano; b) Restrição de acesso aos servidores para pessoas não autorizadas; c) Capacidade elástica; d) Proteção contra malwares e ataques de negação de serviço; e) Tempo de atividade (uptime) mínimo de 99%.
8.	A CONTRATADA deverá garantir alta disponibilidade dos sistemas que fazem parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

9.	A CONTRATADA deverá manter e apresentar à CONTRATANTE, quando solicitado, os planos atualizados de continuidade de negócios e recuperação de desastres, testados periodicamente
10.	A CONTRATADA deverá executar no mínimo as seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Backups de rotina do banco de dados diariamente, e deverá manter cópias históricas com retenção mínima de 7 dias.</li><li>b) As atualizações deverão ser previamente validadas em ambiente de homologação, tecnicamente isolado do ambiente de produção, com plano de recuperação documentado para mitigação de impactos.</li><li>c) Garantir a atualização da solução para versões mais seguras e otimizadas a que desenvolver no período de vigência contratual.</li><li>d) Mitigação de erros, bugs e outras anormalidades que possam prejudicar o funcionamento do sistema.</li></ul>
11.	O backup (cópia de segurança), deverá permitir recuperar de forma granular ou total as informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio.
12.	Os backups deverão ser fornecidos semanalmente a contratante por meio de armazenamento remoto conforme a ser determinado pela CONTRATANTE.
13.	A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, tão logo tomar conhecimento, sobre instabilidades, indisponibilidades e falhas no sistema.
14.	Em regra, manutenções nos sistemas que interrompem o serviço, devem ser realizadas fora do horário comercial.
15.	As atualizações deverão ser disponibilizadas com sua instalação e configuração feitas pela CONTRATADA, garantindo a correto funcionamento do sistema.
16.	A CONTRATADA será integralmente responsável, nos termos da LGPD e demais legislações aplicáveis, por perdas, adulterações, acessos indevidos e quaisquer incidentes envolvendo dados sob sua guarda.

### 3.2.4. Infraestrutura Geral

A seguir, serão especificadas as competências de infraestrutura que deverão ser atendidas pela empresa CONTRATADA no que se refere à infraestrutura geral do *datacenter* que atendam os requisitos mínimos de segurança baseados nas certificações TIER III, ISO 27001, ISAE 3402 e ANSI/TIA-942-B.

#### 3.2.4.1. Energia

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	O <i>datacenter</i> deverá possuir redundância de energia elétrica no padrão N+1.
2.	O <i>datacenter</i> deverá contar com caminhos de alimentação elétrica ativos e independentes



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

	para os racks.
3.	O <i>datacenter</i> deverá possuir UPS (nobreaks) com redundância N+1.
4.	O <i>datacenter</i> deverá contar com grupos geradores com acionamento automático.

### 3.2.4.2. Climatização

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	O <i>datacenter</i> deverá dispor de sistema de refrigeração com redundância N+1.
2.	O <i>datacenter</i> deverá contar com controle automático de temperatura e umidade, com emissão de alarmes em caso de anomalias.

### 3.2.4.3. Instalações

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	O serviço deverá possuir piso elevado técnico para cabeamento e ventilação.
2.	A CONTRATADA deverá garantir controle de acesso físico ao <i>datacenter</i> com autenticação por biometria e/ou cartão.
3.	O <i>datacenter</i> deverá possuir sistema de supressão de incêndio por gás inerte, com alarme audiovisual, o qual deverá ser acionado de forma automatizada.
4.	A CONTRATADA deverá garantir segmentação física das áreas críticas do <i>datacenter</i> .

### 3.2.4.4. Monitoramento

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	O <i>datacenter</i> deverá possuir sistema de gerenciamento integrado de infraestrutura (DCIM), o qual deverá monitorar temperatura, umidade, energia, acessos físicos, presença de líquidos no piso, alarmes e status dos equipamentos.

### 3.2.4.5. Cabeamento e Telecom

ITEM	DESCRIÇÃO
1.	O cabeamento estruturado deverá ser do tipo CAT6A e/ou fibra óptica.
2.	O <i>datacenter</i> deverá possuir conectividade física mínima em configuração N+1, com caminhos independentes desde o ambiente externo até o <i>datacenter</i> .
3.	O <i>datacenter</i> deverá estar conectado a, no mínimo, duas operadoras de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

	telecomunicação distintas (N+1).
4.	A CONTRATADA deverá garantir a redundância completa dos ativos de rede, incluindo roteadores, <i>switches</i> e demais equipamentos.

### 3.2.5. Suporte Técnico

1.	O atendimento às solicitações de suporte técnico deverá ser realizado presencialmente ou remotamente, por técnico qualificado, por meio de canais oficiais: telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados (helpdesk), sistema de chat ou outros canais previamente autorizados pela CONTRATANTE.								
2.	São objetivos do suporte técnico: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Esclarecer dúvidas sobre a operação e utilização dos sistemas;</li><li>b) Sugerir e apoiar métodos e boas práticas de uso adequado dos módulos, maximizando o aproveitamento dos recursos disponíveis;</li><li>c) Apoiar a análise e documentação de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, garantindo a correta implementação das alterações no sistema;</li><li>d) Apoiar a análise e documentação de melhorias nas metodologias de trabalho da CONTRATANTE, visando à adequada integração dessas mudanças no sistema.</li></ul>								
3.	O serviço de suporte técnico operacional deverá ser disponibilizado, no mínimo, de segunda à sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h, exceto em feriados locais ou nacionais. A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento de suporte emergencial em regime de plantão para incidentes críticos, que impactem a continuidade dos serviços, com disponibilidade 24x7.								
4.	A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta online de abertura, acompanhamento e histórico de chamados, com autenticação segura (login/senha). Caso a CONTRATADA não possua ferramenta própria, deverá utilizar o sistema indicado pela CONTRATANTE, conforme orientações da Diretoria de TI.								
5.	Cada atendimento deverá ser obrigatoriamente registrado com número exclusivo de protocolo (chamado), permitindo rastreabilidade e histórico do atendimento. Esse protocolo deverá ser disponibilizado ao usuário, para visualização posterior.								
6.	O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas.								
7.	O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados.								
8.	Todos os chamados devem ser classificados por nível de severidade, e os prazos máximos de atendimento e resolução deverão obedecer à seguinte matriz: <table border="1"><thead><tr><th>Nível de Severidade</th><th>Descrição</th><th>Prazo Máximo de Atendimento</th><th>Prazo Máximo de Resolução</th></tr></thead><tbody><tr><td>Crítico – Serviço totalmente inoperante</td><td>Interrupção total da operação ou</td><td>Até 03 horas úteis</td><td>Até 6 horas úteis</td></tr></tbody></table>	Nível de Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo de Resolução	Crítico – Serviço totalmente inoperante	Interrupção total da operação ou	Até 03 horas úteis	Até 6 horas úteis
Nível de Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo de Resolução						
Crítico – Serviço totalmente inoperante	Interrupção total da operação ou	Até 03 horas úteis	Até 6 horas úteis						



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

		indisponibilidade sistêmica		
	Alta – Operação restrita	Restrição relevante que afeta o funcionamento de um ou mais módulos principais	Até 12 horas úteis	Até 24 horas úteis
	Média – Operação prejudicada parcialmente	Funcionalidades acessórias ou não críticas com falha parcial	Até 24 horas úteis	Até 3 dias úteis
	Baixa – Sem impacto na operação	Dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto na continuidade dos serviços	Até 48 horas úteis	Até 5 dias úteis
9.	<p>O não cumprimento dos prazos estabelecidos para cada nível de severidade implicará a aplicação das penalidades previstas no contrato, de forma gradativa, conforme a gravidade da ocorrência e a reincidência, da seguinte forma:</p> <p><b>a) Serviço inoperante (até 03 horas):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Atraso superior a 1 hora no atendimento: advertência formal;</li> <li>II. Atraso superior a 3 horas no atendimento ou reincidência em um mesmo mês: multa de 0,5% sobre o valor mensal do contrato por ocorrência;</li> <li>III. Reincidência em mais de 3 (três) ocorrências no período de 3 meses: rescisão contratual por justa causa.</li> </ol> <p><b>b) Problemas que restringem ou prejudicam a operação do serviço (até 12h ou até 24h):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Atraso superior a 4 horas: advertência formal;</li> <li>II. Atraso superior a 12 horas ou reincidência em um mesmo mês: multa de 0,25% sobre o valor mensal do contrato por ocorrência;</li> <li>III. Reincidência superior a 5 (cinco) ocorrências no período de 3 meses: multa adicional de 2% e possibilidade de rescisão contratual.</li> </ol> <p><b>c) Problemas ou dúvidas que não afetam a operação do serviço (até 48h ou até 15min no chat online):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Atraso superior a 24 horas no atendimento: advertência formal;</li> <li>II. Reincidência em mais de 10 (dez) ocorrências no período de 3 meses: multa de 0,1% sobre o valor mensal do contrato.</li> </ol> <p>As penalidades aqui descritas aplicam-se sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e no contrato, podendo ser cumulativas conforme a gravidade e a reincidência das falhas constatadas.</p>			
10.	Em casos de complexidade técnica elevada, o prazo de resolução poderá ser estendido, desde que formalmente justificado e aprovado pela CONTRATANTE.			



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

	O tempo de resolução poderá ser suspenso temporariamente quando houver pendências ou ações sob responsabilidade da CONTRATANTE, como fornecimento de informações, autorizações etc.
11.	Problemas classificados como Críticos ou Alta Severidade deverão ter registro em relatório técnico detalhado, com análise de causa raiz e plano de ação preventiva.
12.	Em caso de incidentes de segurança da informação ou falhas que impactem a continuidade operacional, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente (em até 2 horas após a detecção), com relatório técnico detalhado contendo análise de causa raiz, impacto, medidas de contenção e ações preventivas.
13.	A CONTRATADA deverá garantir que os dados envolvidos em qualquer atendimento de suporte estejam sob sigilo, com acesso restrito apenas à equipe técnica devidamente autorizada, responsabilizando-se por qualquer violação de confidencialidade, nos termos da legislação vigente e do contrato.

### 3.3. SERVIDOR VIRTUAL

#### 3.3.1. Dedicado para Aplicações Web e Banco de Dados

##### 3.3.1.1. Descrição

1.	A empresa contratada deverá dispor de 01 (um) servidor virtual dedicado para aplicações web e banco de dados, específico em hospedagem de sites e sistemas.
2.	Não será permitido o fracionamento do poder computacional entre múltiplos servidores para o atendimento.

##### 3.3.1.2. Servidor Virtual

1.	4vCPU Intel Xeon ou superior.
2.	16GB de RAM.
3.	500GB de armazenamento em SSD, com tráfego ilimitado.
4.	Taxa de leitura e escrita ilimitada.
5.	Conectividade de 1Gbit/s.
6.	Servidor Virtual dedicado com gerenciamento de SO.
7.	Backup estrutural diário, com mínimo de 7 dias de retenção.
8.	Backup diário de servidor com possibilidade de restaurar por completo ou apenas algum item que faça parte da aplicação (restauração granular).
9.	Os Servidores de Replica e de backup <i>out-site</i> deverá ser atualizado diariamente com armazenamento em ambiente de Data Center pertencente a empresa proponente ou de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

	terceiros e um backup semanal remoto com armazenamento em infraestrutura da Contratante.
10.	Os backups deverão ser fornecidos semanalmente a contratante por meio de armazenamento remoto conforme a ser determinado pela CONTRATANTE.
11.	Políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos).
12.	O Servidor Virtual deverá estar armazenado em ambiente de Data Center pertencente a empresa proponente ou de terceiros e em território nacional.

### 3.3.1.3. Plataforma do Servidor

1.	Sistema de gerenciamento Cpanel ou Plesk
2.	Gerenciamento de contas SSH, FTP, SFTP.
3.	Estatística de uso do servidor.
4.	Pelo mínimo 20 contas de FTP.
5.	Hospedagem de até 5 domínios e 100 subdomínios.
6.	Possibilidade de múltiplas versões do PHP no mesmo servidor, com gestão pelo sistema de gerenciamento web.
7.	Deverá suportar versão PHP 5.6 e superiores.
8.	Possibilidade de alterar parâmetros do PHP pelo painel, tais como: <i>memory_limit</i> , <i>post_max_size</i> , <i>upload_max_filesize</i> , <i>short_open_tag</i> .
9.	Possibilidade de versionamento de arquivos pelo Git.
10.	Gerenciador de banco de dados web (phpmyadmin): a) Banco de dados MySQL/MariaDB; b) Quantidade de bancos de dados ilimitados; c) Gerenciamento de usuários para banco de dados.

### 3.3.2. Infraestrutura Complementar

- A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de DNS, por meio de servidores ou serviço de DNS, integrante à infraestrutura solicitada, para garantir resolução de nomes corretamente, utilizando DNS Primário e Secundário. Por meio deste serviço serão gerenciados os direcionamentos / apontamentos para domínios, subdomínios e serviços externos aos servidores contratados, como por exemplo: webmail, sistemas de terceiros, sistemas próprios armazenados no Data Center da CONTRATANTE.



### 3.4. CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO

#### 3.4.1. Quantidades de Caixas de e-mail e espaço de armazenamento.

1000 (Um mil)	Caixas de e-mail, com espaço de armazenamento de 5 GB.
200 (Duzentos)	Caixas de e-mail, com espaço de armazenamento de 25 GB.
20 (Vinte)	Caixas de e-mail, com espaço de armazenamento de 50 GB.
10 (Dez)	Caixas de e-mail, com espaço de armazenamento de 100 GB.

#### 3.4.2. Descrição do Serviço

1.	Deverá ser possível configurar autenticação em dois fatores (Two-Factor Authentication).
2.	A solução deverá funcionar plenamente nos principais navegadores do mercado, tais como: Internet Explorer, Edge, Firefox e Chrome.
3.	A solução deverá ser compatível com os seguintes sistemas operacionais para acesso: todas as versões de Windows, Linux, Android e IOS.
4.	A solução deverá ser acessível e plenamente funcional em smartphones que utilizem sistema operacional Android ou IOS, para todas as suas funcionalidades.
5.	A comunicação deverá ser feita através de protocolo seguro (SSL/TLS).
6.	Deverá ser acessível sob os seguintes protocolos com SSL: POP3S, IMAPS e HTTPS.
7.	Deverá ser acessível através do domínio próprio do município. Por exemplo: <a href="https://webmail.criciuma.sc.gov.br">https://webmail.criciuma.sc.gov.br</a> .
8.	Todas as contas de e-mail usarão o domínio "@criciuma.sc.gov.br".
9.	O serviço de e-mail deve possuir sistema de AntiSpam e de Antivírus integrado.
10.	O AntiSpam deverá impedir o recebimento de e-mails indesejados, que incluem desde e-mails de propagandas não solicitadas até tentativas de golpe, conhecido como <i>phishing</i> , de maneira automática, sem que haja interação do usuário.

#### 3.4.3. Perfis de acesso

1.	Usuário comum: acesso à caixa de e-mail e demais ferramentas apenas para utilização normal como cliente.
2.	Administrador: acesso a painel exclusivo com permissão para criar, excluir e alterar dados dos usuários, acessar relatórios e logs de operações. Também gerenciar grupos e ferramenta de AntiSpam e SMTP.



### 3.4.4. Recursos/funcionalidades das caixas de e-mail

1.	Edição das informações da conta e do perfil.
2.	Opção de troca de senha.
3.	Opção de busca de mensagens através de palavras-chave no corpo, assunto, remetente, destinatário e anexos.
4.	Opção de arquivamento de e-mails.
5.	Opção de salvar rascunho
6.	Opção de marcar mensagem como SPAM.
7.	Opção de configurar encaminhamento automático de e-mails para um ou mais endereços, internos ou externos.
8.	Opção de configurar resposta automática
9.	Opção de solicitar confirmação de leitura
10.	Opção de configurar uma ou mais assinaturas.
11.	Opção de criação de regras para envio/recebimento.
12.	Possibilidade de agrupar contatos por grupo.
13.	Catálogo de endereços.
14.	Possibilidade de criar e personalizar pastas ou marcadores para organização dos e-mails.
15.	Opção de adicionar e-mails ou domínios como confiáveis.
16.	Permitir importação e exportação de e-mails e lista de contatos.
17.	Envio de até 20 MB para cada mensagem de saída via Webmail, até 40 MB para cada mensagem de saída via Outlook, até 40 MB por mensagem recebida (com anexos).
18.	Envio de até 100 destinatários para cada e-mail enviado.
19.	Envio de até 100 mensagens a cada 1 hora para cada caixa postal do seu domínio.
20.	Envio de até 1.000 mensagens pelo mesmo IP do seu domínio a cada 1 hora.
21.	Calendário colaborativo com sincronização de agendas com dispositivos móveis e compartilhamento de eventos.

### 3.4.5. Recursos/funcionalidades do console de gerenciamento

1.	Console de gerenciamento, com interface web segura (HTTPS) ou GUI.
2.	Administração centralizada de todas as regras e filtros integrantes da solução, com visão global ou por usuário.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

3.	Possibilidade de alteração de cotas de armazenamento das contas via gerenciador.
4.	Controle de permissões de usuários, com diferentes privilégios de visualização e escrita.
5.	Visualização de relatórios, gráficos e estatísticas. Relatórios detalhados: obtenha insights sobre o uso de e-mails, acessos realizados e alterações feitas
6.	Possibilidade de personalizar a interface com a identidade visual da Contratante.
7.	Possibilidade, mesmo que via chamado, de rastreamento completo de mensagens retidas e rejeitadas, desde o recebimento da mensagem pelo IP cliente até a entrega para o IP destino, usando como filtro o assunto, o remetente e/ou o destinatário.
8.	Gerência das áreas de quarentena pelo administrador e possibilidade do usuário gerenciar sua área de quarentena.
9.	Possibilidade de gerenciar: a) Alias (apelidos de contas), até 50 nomes alternativos por conta; b) Grupos de e-mails, ilimitados; c) Catálogo de endereços global, contendo as contas do domínio.
10.	Possibilidade de gerenciar serviço de SMTP para contas específicas, para o Envio de mais de 100 destinatários para cada e-mail enviado; Envio de mais de 100 mensagens a cada 1 hora para cada caixa postal do seu domínio; e Envio de mais de 1.000 mensagens pelo mesmo IP do seu domínio a cada 1 hora.
11.	Backup automático e redundante com armazenamento das mensagens em <i>Data Centers</i> diferentes, com retenção padrão de 30 dias.

### 3.4.6. Infraestrutura Básica

A solução de correio eletrônico corporativo e seu painel de gerenciamento deverá ser fornecido e mantido por meio de Software como Serviço (SaaS), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo gerenciamento.

## 4. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Ao conduzir uma licitação bem estruturada, com requisitos técnicos claramente definidos, busca-se contratar um serviço de qualidade que assegure a continuidade das operações dos setores e solucione problemas identificados pela Diretoria de TI durante a vigência do contrato atual.

Essa ação se faz necessária para assegurar a responsabilidade do município quanto a manter os sites, sistemas e serviços de correio eletrônico utilizados por unidades



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

espalhadas por todo o município, sendo cruciais para o atendimento e prestação de serviços à população.

### 5. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A gestão e fiscalização do contrato será feita pelo Diretor de Tecnologia e Inovação e integrante técnico, Matheus Sant'ana Pacheco (66.209).

### 6. QUANTIDADE

Abaixo estão descritas as quantidades e finalidades de cada equipamentos e/ou serviços que foram utilizados como métrica para a montagem e validação das propostas:

1.	1 (Um) Servidor virtual dedicado para aplicações web e banco de dados, específico para sites e sistemas, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
2.	Serviço de migração de aplicações web e banco de dados, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
3.	100 (Cem) horas de suporte técnico e customizações para manutenção do servidor virtual.
4.	1 (Uma) Solução em correio eletrônico corporativo (e-mails), em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
5.	Serviço de migração da solução de correio eletrônico corporativo, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
6.	100 (Cem) horas de suporte técnico e customizações para solução de correio eletrônico corporativo.

### 7. EXECUÇÃO DO CONTRATO E SUBCONTRATAÇÃO

Será admitida a subcontratação total ou parcial dos serviços objeto deste Termo de Referência, desde que atendidas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, em especial o art. 122, observando-se os seguintes requisitos:

- a) A Contratada deverá informar à Administração a empresa subcontratada, o escopo do serviço que será executado e o percentual ou extensão da subcontratação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

---

- b) Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica da empresa subcontratada, comprovando experiência compatível com a parcela do objeto que lhe será atribuída, conforme os critérios de qualificação exigidos no edital.
- c) A subcontratação, seja total ou parcial, não afasta e não limita a responsabilidade integral da Contratada perante a Administração, que permanecerá responsável pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais, técnicas, legais e fiscais, respondendo por eventuais falhas, vícios, prejuízos ou inexecuções, ainda que decorrentes da atuação da subcontratada.
- d) O não atendimento das condições estabelecidas nesta cláusula implicará vedação da subcontratação, sujeitando a Contratada às sanções previstas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.

### 8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento do sistema acontecerá 30 dias após o aceite da nota fiscal pelo órgão competente.

### 9. PRAZO DE FORNECIMENTO OU EXECUÇÃO

O prazo de implantação da solução será de 30 dias, contados a partir da autorização de fornecimento emitida pela Prefeitura Municipal de Criciúma, sendo a execução contratual realizada ao longo de 12 (doze) meses.

O contrato poderá ser prorrogado, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que haja interesse de ambas as partes e regular cumprimento das obrigações contratuais pela contratada.

### 10. LOCAL DE ENTREGA OU PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço descrito neste termo de referência deverá ser prestado para a Prefeitura Municipal de Criciúma, sendo o contato da Diretoria de Tecnologia e Inovação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

### 11. APROVAÇÃO E ASSINATURA

O Estudo Técnico Preliminar foi aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da Secretaria Geral, conforme listagem abaixo:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
<hr/> <p><b>Matheus Sant'ana Pacheco</b> Matrícula: 66209 Criciúma, 26 de maio de 2026</p>	<hr/> <p><b>Tiago Ferro Pavan</b> Matrícula: 66347 Criciúma, 26 de maio de 2026</p>
SECRETÁRIO GERAL	
<hr/> <p><b>João Batista Belloli</b> Matrícula: 66479 Criciúma, 26 de maio de 2026</p>	