

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS

Termo de Referência 43/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
43/2026	988841-PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA /RS	SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA	09/10/2026 09:53 (v 0.12)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		43/2026

1. Definição do Objeto

1.1 Contratação de serviço de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, baseada em nuvem, Google Workspace, conforme especificações, condições e prazos constantes do Edital e seus Anexos.

Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade máxima estimada
Licença de uso Google Workspace Enterprise Starter	27502	Serviço/mês	345

1.2 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da emissão da ordem de serviço, admitida sua prorrogação na forma da Lei nº 14.133/2021. Todos os itens poderão ser renovados mediante conveniência e necessidade da Contratante.

1.4 As quantidades indicadas na tabela acima representam a estimativa máxima que o Município poderá ativar ao longo da vigência contratual. Inicialmente serão ativadas 300 licenças do item Google Workspace Enterprise Starter. O Município não estará obrigado a ativar a totalidade das licenças de forma simultânea ou imediata, sendo o faturamento realizado exclusivamente de acordo com a demanda real gerada mensalmente.

2. Justificativa

Considerando que a ferramenta de correio eletrônico atende a necessidade de modernização dos processos pelas Secretarias do Município e aproxima o Município dos cidadãos.

Considerando que o Poder Público deve, sob qualquer hipótese resguardar a Administração de riscos, a fim de proteger o interesse público e o não recebimento de e-mails pode acarretar perda de prazos aos contribuintes.

Considerando que esta contratação ser de um serviço prestado pelo Google, um dos maiores fornecedores de soluções de e-mail mundial.

Considerando que o serviço Google Workspace é uma ferramenta rápida e eficiente que suprirá tanto a demanda de disponibilidade quanto de gerenciamento dos serviços deste ente público municipal.

Considerando que a plataforma Google Workspace oferece uma gama de funcionalidades que não estão presentes nas demais plataformas como desenvolvimento de aplicações e relatórios de auditorias para verificação das atividades dos usuários, serviço de inteligência artificial integrada no serviço de correio eletrônico que facilita seu uso no dia a dia.

O serviço de correio eletrônico institucional é vital para a modernização, a eficiência dos processos e a comunicação da Administração. Sua continuidade e disponibilidade ininterrupta são essenciais para a proteção do interesse público e para a manutenção do contato direto e transparente do Município com os cidadãos.

O Município de Santa Maria utiliza os serviços do Google Workspace desde 2022, Contratos nº 603/2022 e nº 682/2025 que encerra-se em outubro /26, neste caso trocar de plataforma demandaria tempo de treinamento da equipe técnica que já encontra-se sobrecarregada em razão da falta de profissionais da área, optou-se por manter a mesma solução que permite a equipe rápida adequação na utilização.

Para o Lote Único

que a indivisibilidade técnica e a governança centralizada do domínio (tenant) exigem a coexistência das diferentes edições de licenças sob uma mesma console administrativa.

Considerando que a interdependência dos módulos da plataforma exigem governança centralizada, suporte unificado e administração integrada de domínio justificam a contratação do objeto em lote único para resguardar a integridade sistêmica, garantir a economia e a eficiência na fiscalização contratual. A adoção do Lote Único fundamenta-se na natureza indivisível da suíte de aplicações, na necessidade de manter um único ponto de contato para faturamento, suporte e cumprimento de SLAs, bem como na otimização dos recursos de governança da equipe técnica de TI, assegurando a plena segurança jurídica e operacional da contratação.

3. Entrega

3.1 Para entrega em formato eletrônico, deverá ser fornecido o link ou envio das licenças para o e-mail sti@santamaria.rs.gov.br.

3.2 O acesso ao serviço deverá ser disponibilizado em até 15 (quinze) dias úteis da emissão da nota de empenho.

4. Garantia

4.1 Atender a todas as leis brasileiras que tratam do assunto, principalmente sobre proteção de dados; LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

4.2 Todos os dados referentes a cada domínio serão de propriedade única e exclusiva do cliente e, portanto, é um direito do cliente optar pela utilização de outra ferramenta de mercado, a qualquer tempo. Neste caso, os dados deverão ser disponibilizados ao cliente para que se proceda a migração.

4.3 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

4.4 Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% (noventa e nove vírgula nove) do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco minutos) minutos.

4.5 Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

4.6 Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.7 As interrupções previamente programadas pela contratada serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

4.8 A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pela CONTRATANTE.

5. Descrição da Solução

5.1 Licenciamento Google Workspace

5.1.1 Comunicação e Colaboração em Nuvem

5.1.1.1 A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela contratada, ficando o CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

5.1.1.2 A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

5.1.1.3 A solução deverá seguir o modelo da Figura 1 abaixo, bem como os demais requisitos estipulados no presente Termo de Referência.



5.2 Desempenho

5.2.1 A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pela CONTRATANTE.

5.3 Capacidade de armazenamento

5.3.1 Cada usuário da licença referente ao item 1 (Licenciamento do tipo Google Workspace Enterprise Starter), deverá possuir cota de no mínimo 1TB de armazenamento para os serviços de correio eletrônico e armazenamento pessoal de arquivos.

5.3.2 As cotas individuais deverão ser somadas e agrupadas criando um pool de armazenamento.

5.3.3 O pool de armazenamento será utilizado pelos usuários das licenças individuais, além de ser utilizado pela Área de Armazenamento Corporativo.

5.4 Aplicativo Cliente

5.4.1 O acesso aos serviços deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores abaixo, preferencialmente sem a instalação de aplicativos cliente. Sempre que uma nova versão for lançada, a mesma deverá ser suportada e deverá manter o suporte à segunda versão mais antiga dos navegadores listados abaixo:

- Microsoft Edge;
- Firefox;
- Chrome;
- Safari.

5.4.2 O acesso deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário e servidor de e-mail).

5.5 Ferramenta de Pesquisa

5.5.1 Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca).

5.5.2 Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento.

5.5.3 Permitir que administradores e auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria. A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

5.6 Políticas e Perfis de Uso

5.6.1 Acesso ao administrador para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, discriminados abaixo:

- Usuário: permissões limitadas à sua área de trabalho.
- Gerente: permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes.
- Administrador: permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte.
- Auditor: permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

5.6.2 Todos os perfis poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos Auditores.

5.7 Backup

5.7.1 A CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a realização de plano de backup independente da CONTRATADA, duplicando dados em infraestrutura própria em intervalos periódicos, sem custo adicional; A contratada deve prover sem custo adicional ferramenta que permita o agendamento periódico de backup dos dados da solução para o ambiente da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato.

5.8 Atualização da Solução

5.8.1 Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada durante a vigência do contrato.

5.8.2 Interface de Programação, ambiente de desenvolvimento e publicação.

5.8.3 Permitir construção de programas, através de API, que permitam controlar e gerenciar as principais características da plataforma.

5.8.4 Disponibilizar um ambiente para o desenvolvimento de aplicações que contenham editor de código e ferramentas de testes.

5.8.5 Permitir a publicação dessas aplicações para acesso aos usuários.

5.9 Correio Eletrônico Corporativo (e-mail)

5.9.1 Deverá permitir operação off-line da caixa postal do usuário, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.

5.9.2 A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário.

5.9.3 A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo: Analisar registros de acessos e rastrear mensagens; Auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.

5.9.4 O limite de tamanho da mensagem, com seus anexos, a serem enviados ou recebidos deverá ser de, no mínimo, 25MB.

5.9.5 Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.

5.9.6 Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal.

5.9.7 Permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens – spooling) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro.

5.9.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para criptografia de e-mails que utilize o conceito PGP, onde o e-mail é criptografado de ponta a ponta, e as chaves públicas e privadas ficam armazenadas no cliente;

5.9.9 Proteção contra DHA (Directory Harvest Attacks) e DoS (Denial of Service);

5.9.10 Capacidade de prevenção, rastreamento, detecção, identificação e eliminação de mensagens e anexos, em tempo real, de maneira integrada, com programas de AntiVírus, AntiSpam, AntiPhishing, AntiSpyware e AntiMalware atualizados, antes

5.9.11 Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender à política de segurança da informação do CLIENTE.

5.9.12 Correspondência de padrões de expressão regular (regex), criação de regras sofisticadas e personalizadas de correspondência de dados /padrão.

5.9.13 Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens.

5.9.14 Permitir que o administrador cadastre listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio.

5.9.15 Permitir que os usuários criem ou importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.

5.9.16 O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

- Mensagens por dia (Limites diário de envio): 2.000
- Mensagens encaminhadas automaticamente: 10.000 Filtros de e-mail de encaminhamento automático: 20
- Destinatários por mensagem: 2000 (max 500 externos) Destinatários SMTP/API: 100
- Total de destinatários diários: 10.000 Destinatários externos diários: 3.000
- Destinatários únicos por dia: 3.000 (2.000 externos).

5.10 Contatos e Grupos de Distribuição

5.10.1 Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, sobrenome, endereço de e-mail.

5.10.2 Permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário.

5.10.3 Permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis.

5.10.4. Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades.

5.11 Calendário

5.11.1 Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, etc).

5.11.2. Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários da plataforma.

5.11.3. Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da plataforma.

5.11.4. Permitir que a solução permita a integração com a ferramenta de videoconferência permitindo criar salas de videoconferência na criação do evento de calendário.

5.11.5. Possuir interface web para que usuários externos visualizem e criem eventos nos calendários dos usuários.

5.11.6. Os usuários externos só poderão visualizar os intervalos de tempo definidos pelo usuário interno e não toda a agenda.

5.11.7. Permitir ao usuário definir duração de cada reunião previamente.

5.11.8. Deverá permitir aplicar critérios de tempo máximo e mínimo de antecedência para agendamento (ex.: 30, 60 dias à frente ou data de fim; mínimo de 1h de antecedência).

5.12 Comunicação Instantânea (bate-papo)

5.12.1 Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e externos.

5.12.2 Possibilidade de conversação por voz e vídeo;

5.12.3 Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços.

5.13 Videoconferência

5.13.1 Solução de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo.

5.13.1.2 Deve permitir ao administrador liberar ou não o acesso de participantes externo as videoconferências;

5.13.2 Os participantes externos poderão participar da videoconferência acessando a URL da mesma, sem qualquer custo através de um navegador;

5.13.3 Deve possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência;

5.13.4 Os Streams de áudio e vídeo deverão ser criptografados;

5.13.5 Permitir o ingresso de participantes via rede telefônica, dispondo números de telefone fixo no Brasil e códigos de acesso únicos.

5.13.6 Possuir recurso de cancelamento, filtrando sons que não são fala.

5.13.7 O limite mínimo de participantes para as reuniões iniciadas por tipo de licença deverá ser de:

5.13.7.1 150 participantes para as conexões para as licenças do item 1.

5.13.8 As reuniões iniciadas pelos usuários da licença do item 01 da Tabela 1 deverão possuir os recursos abaixo:

5.13.8.1. Permitir a gravação das sessões, os arquivos deverão ser salvos automaticamente na área de armazenamento pessoal do usuário organizador do evento.

5.13.9. As reuniões iniciadas pelos usuários da licença do item 02 da Tabela 1 deverão possuir os recursos abaixo:

5.13.9.1. Permitir a gravação das sessões, os arquivos deverão ser salvos automaticamente na área de armazenamento pessoal do usuário organizador do evento.

5.13.9.2. Permitir a transmissão ao vivo da sessão para até 100.000 usuários internos.

5.13.10. A Solução ofertada deverá conter transcrição de vídeo-chamadas em português (Brasil) e seu armazenamento deverá ser interno na solução.

5.14 Criação e Publicação de Portais/Sites

5.14.1 Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas, vídeos e acesso a bancos de dados.

5.14.2. Permitir ao administrador o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites.

5.14.3 Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação.

5.14.4 Armazenamento de arquivos individuais e colaboração

5.14.5 Permitir ao usuário compartilhe documentos e controle as permissões de acessos em suas pastas e arquivos;

5.14.6 Suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões Microsoft Office e BR Office/LibreOffice;

5.14.7 Permitir a criação e edição on-line de documentos armazenados na nuvem;

5.14.8 Opção de publicar os documentos na internet, para leitura, com verificação de controle de acesso;

5.14.9 Possibilite a criação, colaboração de documentos, planilhas e apresentações com opção de simples visualização ou edição dos arquivos, possibilitando a edição simultânea por parte de 05 (cinco) usuários, através do browser, permitindo a criação de discussões sobre o documento com o envio de notificações via e-mail sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas;

5.14.10 Acesso individual a arquivos pessoais para usuários finais (fornece recursos de pesquisa intuitivos para usuários finais).

5.15 Área de Armazenamento Corporativo

5.15.1 Cada área de armazenamento deverá comportar até 400.000 arquivos.

5.15.2 Não deverá existir limitação da quantidade máxima de áreas de Armazenamento Corporativo criadas na solução.

5.15.3 Possuir diferentes níveis de permissionamento sendo no mínimo:

- Gestor Total: Possuindo permissão total nos arquivos e permissão para administrar o acesso dos demais usuários
- Gestor de Conteúdo: possuir permissão total nos arquivos
- Editor: permissão para criar novos arquivos, editar e ler os existentes, porém não será permitido excluir qualquer conteúdo.

- Comentarista: permissão de apenas leitura nos arquivos e incluir comentários
- Leitor: permissão de apenas leitura nos arquivos

5.15.4 Os eventos de criação, alteração e exclusão de qualquer arquivo deverá ser registrado em logs onde somente o administrador ou usuários por ele autorizados terão acesso.

5.15.5 Tais logs deverão registrar no mínimo:

- Nome do Evento: Criação, Exclusão ou alteração de arquivo ou pasta.
- Identificação do Arquivo: contendo no mínimo, extensão do arquivo, nome e se existir uma identificação única do arquivo.
- Usuário: identificação única do usuário autor do evento. Data e hora.

5.16 Controle de dispositivos móveis

5.16.1 A solução deve permitir aos administradores do domínio aplicar políticas de segurança nos dispositivos móveis cadastrados pela CONTRATANTE;

5.16.2. O controle de dispositivos móveis deverá atender os seguintes requisitos:

5.16.3. Permitir o controle granular das políticas de segurança a nível organizacional.

5.16.4. Habilitar ou desabilitar sincronismo dos dados;

5.16.5. Exigir aplicação das políticas de segurança;

5.16.6. Criar políticas de senhas específicas aos dispositivos móveis, definindo:

5.16.6.1. Força da senha;

5.16.6.2. Quantidade mínima de caracteres;

5.16.6.3. Data de expiração da senha;

5.16.6.4. Quantidade mínima de tentativas para bloqueio do dispositivo.

5.16.6.5. Tempo para bloqueio da tela do dispositivo;

5.16.6.6. Quantidade de tentativas inválidas para apagar o dispositivo;

5.16.6.7. Habilitar ou desabilitar criptografia no dispositivo.

5.16.6.8. Habilitar ou desabilitar o uso da câmera do dispositivo.

5.16.7 A plataforma deverá possibilitar a geração de relatórios referentes aos dispositivos móveis cadastrados no domínio, com as seguintes variáveis:

5.16.7.1. Número de dispositivos móveis ativos.

5.16.7.2. Número de dispositivos móveis por tipo;

5.16.7.3 Número de dispositivos móveis por SO;

5.17 Armazenamento e descoberta

5.17.1 A solução deverá ser baseada em Web, não sendo necessário realizar nenhuma instalação ou manutenção de software.

5.17.2 O acesso a interface da ferramenta de armazenamento e descoberta, será acessível por uma URL específica, o acesso disponível somente a usuários previamente autorizados pelos Administradores.

5.17.3 A solução deverá permitir reter, arquivar, pesquisar e exportar as mensagens de e-mail e bate-papo de acordo com as necessidades de compliance e descoberta eletrônica e também deverá permitir que pesquise e exporte os arquivos da sua organização que estão armazenados na Nuvem.

5.17.4 A solução deverá oferecer os seguintes serviços de descoberta eletrônica:

5.17.5 Arquivamento de e-mails e bate-papos: deverá permitir a definição de regras de retenção para controlar por quanto tempo as mensagens de e-mail e os bate-papos gravados são retidos mesmo que removidos das caixas de e-mail de usuários e excluídos dos sistemas da CONTRATADA.

5.17.6 Guardas de documentos: deverá permitir a definição de guardas de documentos para usuários para preservar todos os e-mails e bate-papos gravados permanentemente com o objetivo de atender às obrigações legais ou outras exigências de retenção. Permitindo também definir guardas de documentos para todo o conteúdo na conta de um usuário ou reter conteúdo específico com base em datas e termos.

5.17.7 Pesquisa de arquivos no Repositório de documentos na Nuvem: deverá permitir pesquisar as contas do repositório de documentos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave. Os resultados de pesquisa deverão incluir tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos que não são da CONTRATADA, como PDF, DOCX e JPG.

5.17.8 Pesquisa de e-mails e bate-papos: deverá permitir pesquisar e-mails no domínio, chats com o histórico ativado e bate-papos gravados por conta de usuário, data ou palavra-chave. A solução da CONTRATADA deverá ser compatível com pesquisa booleana, pesquisa específica do e-mail e operadores curinga.

5.17.9 Exportação: A solução deverá permitir exportar e-mails, chats gravados e arquivos específicos do repositório de documentos na Nuvem para formatos padrão para processamento e análise adicionais.

5.17.10 Relatórios de auditoria: A solução deverá fornecer detalhes sobre ações executadas pelos usuários durante um período de tempo especificado. Os usuários são as pessoas que têm privilégios para fazer login na ferramenta de Auditoria e executar ações, tais como; definir regras de retenção ou pesquisar casos.

5.17.11 Deverá permitir executar e exportar as auditorias como arquivos CSV. Esses arquivos podem ser visualizados em qualquer visualizador de planilhas, incluindo o Editor de planilhas da CONTRATADA.

5.17.12 A tabela a seguir mostra os tipos de dados que devem ser arquivados pela CONTRATADA:

Produtos/Serviços	Reter	Colocar em retenção	Pesquisar e exportar
E-mail	Sim	Sim	Sim
Mensagem Instantânea	Sim	Sim	Sim
Armazenamento de arquivos individuais	Não	Não	Sim
Armazenamento Corporativo	Sim	Sim	Sim
Portais/Sites	Não	Não	Sim

5.17.13 A solução deverá ser totalmente integrada ao e-mail, permitindo as pesquisas na solução de arquivamento e descoberta, considerando que:

5.17.14 As mensagens ficam disponíveis na solução da CONTRATADA assim que são recebidas ou enviada

5.17.15 O primeiro 1 MB de cada mensagem e os anexos dela, deverá ser equivalente a cerca de 250 páginas, e ser imediatamente pesquisáveis na solução de arquivamento e descoberta.

5.17.16 Anexos: Os arquivos compatíveis de anexos baseados em texto (arquivos com extensões .pdf, .xlsx e .docx) deverão ser indexados para pesquisa.

5.17.17 Mensagens Instantâneas: A solução deverá ser totalmente compatível com bate-papos que ocorrem na ferramenta da CONTRATADA permitindo, reter, pesquisar e colocar em retenção.

5.17.18 A solução deverá arquivar todos os bate-papos que ocorrem no e-mail, na rede social e em aplicativos para dispositivos móveis quando o histórico está ativado.

5.17.19 Permitindo que ao exportar uma mensagem do bate-papo, toda a conversa é incluída quando é feito download do arquivo de exportação.

5.17.20 Repositório de documentos na Nuvem: A solução deverá permitir que seja pesquisado as contas do repositório de arquivos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave. Os resultados da pesquisa incluem tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos, como PDF, DOCX e JPG.:

5.17.21 Deverá ser possível pesquisar textos no mínimo nos seguintes tipos de arquivo:

- Microsoft Word, Excel e PowerPoint pdf
- html txt
- rtf
- OpenOffice™ XML

- Wireless Application Protocol (.wap) Wireless Markup Language (.wml)

5.17.22 Além das características citadas acima a solução deverá registrar todas as ações executadas dentro da ferramenta de arquivamento e descoberta.

5.17.23 As ações registradas em auditorias não podem ser excluídas ou truncadas pela CONTRATADA nem por qualquer administrador da CONTRATANTE durante a vigência contratual. Caso a CONTRATANTE rescinda o contrato, os dados da auditoria deverão ficar disponíveis por até 30 dias a contar do cancelamento.

5.17.24 As regras de retenção devem ser aplicadas à área de armazenamento corporativo e às áreas de armazenamento pessoal.

5.17.25 A acesso à área de Armazenamento e descoberta de arquivos e documentos, deve ser exclusivo aos administradores ou auditores, assim evitando que os usuários façam qualquer tipo de acesso ou alteração nos dados.

5.17.26 O espaço de armazenamento utilizado para Armazenamento e descoberta não deve consumir a capacidade de armazenamento das contas dos usuários.

6. Prazos de Atendimento

6.1 O serviço de suporte técnico à solução a ser implementada destina-se a:

6.4 Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;

6.5 Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do CLIENTE mediante abertura de chamado junto à contratada, via chamada telefônica local ou DDG, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7).

6.6 Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

6.6.1 Baixa: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

6.6.2 Normal: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.

6.6.3 Alta: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.4.19.7. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

6.7 Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

	PRIORIDADE BAIXA	PRIORIDADE NORMAL	PRIORIDADE ALTA
CONCLUSÃO	01 (um) dia útil	04 (quatro) horas corridas	02 (duas) horas corridas

6.8 A contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

6.9 Ao final de cada atendimento, a contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: nº do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

6.10 A classificação dos chamados em prioridades de atendimento serão realizados conforme a tabela abaixo:

Item	Tipo de Serviço	Prioridade
1	Serviço em funcionamento parcial que não afeta o andamento	NORMAL
2	Serviço inacessível ou fora de funcionamento	ALTA

3	Solicitação de dúvidas, atendimentos técnicos que não impedem o funcionamento do serviço	BAIXA
---	--	-------

7. Critérios de Seleção do Fornecedor

Qualificação Técnica

7.1 Apresentar no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa já forneceu ou está fornecendo serviço pertinente e compatível com o objeto desta licitação. Os atestados ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica e conter, no mínimo, as seguintes informações: nome e cargo do signatário e o quantitativo da prestação dos serviços.

7.2 Apresentar, na assinatura do contrato, documento hábil que comprove a condição de parceira ou canal oficial autorizado pelo fabricante para comercialização e suporte das licenças do Google Workspace, garantindo a legitimidade das subscrições e o acesso aos canais oficiais de escalonamento técnico.

7.2.1 O documento poderá consistir em certificado de parceria vigente emitido pelo fabricante, carta de credenciamento ou registro ativo e verificável em portal oficial do ecossistema de parceiros do fabricante.

8. Forma de Execução do Contrato

8.1 Considerando que o Município já possui a solução Google Workspace implantada e em ambiente de produção, a empresa contratada deverá realizar a assunção do domínio de forma transparente, sem interrupção dos serviços de e-mail, colaboração e armazenamento dos usuários.

8.2. O processo de transição técnica (transferência de revenda/reseller) não poderá gerar custos adicionais de migração para o Município.

8.3. No ato da assinatura do contrato ou da emissão da Ordem de Serviço, o Município informará formalmente à Contratada o quantitativo inicial de caixas de e-mails ativas que serão transferidas para a nova gestão.

8.4. O faturamento do primeiro mês de prestação de serviços será calculado de forma proporcional (pro rata se aplicável) ou integral com base estrita no número de licenças efetivamente transferidas e ativas no painel na data da assunção do domínio, independentemente de o edital prever um teto máximo estimado superior (345 Starter).

9. Pagamento

9.1 O pagamento mensal, conforme a realização dos serviços, em 15 dias do recebimento da nota fiscal pela fiscalização do contrato.

9.2 Os pagamentos serão mensais e calculados sob a modalidade "por uso" (pay-per-use). O faturamento mensal deverá considerar estritamente o número de caixas de e-mails (licenças) que estiverem efetivamente ativas no console de gerenciamento do Google Workspace no último dia de cada mês de competência, vedada a cobrança de valores mínimos fixos ou faturamento antecipado de licenças não ativadas.

10. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 09/10/2026 às 09:53:47.

