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	03/11/2026 11:20 (v 0.20)

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 O Município ativará a totalidade das 345 (trezentas e quarenta e cinco) licenças do item Google Workspace Enterprise Starter no ato de assunção do domínio e início da prestação dos serviços, permanecendo o quantitativo integral ativo durante toda a vigência contratual.

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 perca 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.

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 a 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, 43 (quarenta e três 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 Atualização da Solução

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

5.7.2 Interface de Programação, ambiente de desenvolvimento e publicação.

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

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

5.7.5 Permitir a publicação dessas aplicações para acesso aos usuários.

5.8 Correio Eletrônico Corporativo (e-mail)

5.8.1 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.

5.8.2 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.

5.8.3 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.

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

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

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

5.8.7 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.

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

5.8.9 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.

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

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

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

5.8.13 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.

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

5.8.15 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).

5.9 Contatos e Grupos de Distribuição

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

5.9.2 Permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário.
5.9.3 Permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis.

5.9.4. 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.

5.10 Calendário

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

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

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

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

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

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

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

5.10.8. 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).

5.11 Comunicação Instantânea (bate-papo)

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

5.11.2 Possibilidade de conversação por voz e vídeo;

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

5.12 Videoconferência

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

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

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

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

5.12.4 Os Streams de áudio e vídeo deverão ser criptografados;

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

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

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

5.12.7.1 150 participantes para as conexões para as licenças do item 1.

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

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

5.13 Criação e Publicação de Portais/Sites

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

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

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

5.13.4 Armazenamento de arquivos individuais e colaboração

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

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

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

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

5.13.9 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;

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

5.14 Área de Armazenamento Corporativo

5.14.1 Cada área de armazenamento deverá comportar até 400.000 arquivos.

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

5.14.3 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

5.14.4 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.

5.14.5 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.

6. Prazos de Atendimento

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

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

6.3 Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do CLIENTE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, por meio de chamada telefônica local ou DDG, e-mail ou internet, devendo a CONTRATADA disponibilizar canais para recebimento e registro de chamados em período integral (24x7).

6.3.1 Os prazos para início do atendimento técnico estabelecidos no item 6.5 serão contados em horas úteis, durante os dias úteis, excluídos sábados, domingos e feriados, considerando-se o horário de expediente definido pelo Município, das 07:30 as 16:30.

6.3.2 A CONTRATADA será responsável pelo recebimento, registro, classificação, acompanhamento e atendimento inicial dos chamados, bem como pelo acionamento dos canais de suporte técnico do fabricante, quando necessário, permanecendo responsável pelo acompanhamento da ocorrência até sua solução.

6.4 Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

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

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

6.4.3 Alta: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

6.5 Os prazos para ínicio do atendimento (horas úteis) dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

	PRIORIDADE BAIXA	**PRIORIDADE NORMAL**	**PRIORIDADE ALTA**
INÍCIO DO ATENDIMENTO (Horas Úteis)	01 (um) dia útil	08 (oito) horas úteis	04 (quatro) horas úteis

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

6.7 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.

6.8 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 existente, mantendo a estrutura atual do ambiente (Tenant), de forma transparente e sem interrupção dos serviços de e-mail, colaboração e armazenamento dos usuários.

8.1.1 A totalidade das licenças contratadas deverá ser habilitada e gerenciada no Tenant já existente do Município, utilizando o domínio institucional atual e o respectivo console de administração, não sendo admitida a criação de um novo ambiente independente para disponibilização das licenças contratadas.

8.1.2 A transição deverá preservar as configurações, contas de usuários, dados, estruturas organizacionais e permissões existentes, não podendo ocasionar perda de informações ou indisponibilidade dos serviços.

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 formalizará a transferência de revenda (reseller) contemplando a totalidade das 345 (trezentas e quarenta e cinco) licenças para a nova gestão da Contratada.

8.4. O faturamento do primeiro mês de prestação de serviços será calculado de forma proporcional (pro rata die), considerando a data efetiva de assunção do domínio, com base no valor mensal da totalidade das 345 licenças contratadas e ativadas.

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 sucessivos, correspondentes à contraprestação pelo fornecimento contínuo da totalidade das 345 (trezentas e quarenta e cinco) licenças contratadas, mediante ateste mensal da fiscalização técnica confirmando a plena disponibilidade do domínio e dos serviços.

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 03/11/2026 às 11:20:05.