



SEMAD
SECRETARIA MUNICIPAL
DE ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência: 02/2026

Pedido de Compra: 1217/2026

Contratação de solução de correio eletrônico corporativo em nuvem no modelo SaaS
(*software as a service*)

São Leopoldo, 26 de março de 2026.

1. DO OBJETO

Contratação de solução de correio eletrônico corporativo em nuvem no modelo SaaS (*software as a service*), com atendimento e suporte técnico, serviço de backup, AntiSpam, Antivírus e serviço de comunicação instantânea, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, incluindo serviço de migração da solução atual e treinamento.

2. DA JUSTIFICATIVA

A contratação de solução de correio eletrônico em nuvem é imprescindível para a continuidade das atividades administrativas e operacionais da Administração Pública, tendo em vista que o serviço de e-mail constitui ferramenta essencial de comunicação institucional, viabilizando a troca de informações entre servidores, órgãos públicos, fornecedores e cidadãos.

O correio eletrônico é amplamente utilizado para o envio e recebimento de documentos oficiais, comunicações internas, notificações, tramitação de demandas administrativas e integração com diversos sistemas corporativos, sendo, portanto, um dos principais meios de suporte às atividades finalísticas e de gestão.

A indisponibilidade ou descontinuidade do serviço de e-mail pode acarretar prejuízos significativos à Administração, incluindo interrupção de fluxos de trabalho, perda de prazos legais, falhas na comunicação institucional, comprometimento da transparência e eventual responsabilização administrativa decorrente da ineficiência na prestação de serviços públicos.

A adoção de solução em nuvem justifica-se pela necessidade de alta disponibilidade, escalabilidade, segurança da informação, atualização tecnológica contínua e redução de custos com infraestrutura local, bem como pela mitigação de riscos relacionados à gestão, manutenção e suporte de ambientes próprios.

Dessa forma, a presente contratação visa assegurar a continuidade, a eficiência e a confiabilidade do serviço de correio eletrônico institucional, alinhando-se aos princípios da administração pública, em especial os da eficiência, continuidade do serviço público e economicidade.

3. DOS QUANTITATIVOS

3.1. A tabela a seguir apresenta os quantitativos estimados para a contratação, estabelecidos a partir do levantamento da demanda atual e das projeções de crescimento ao longo da vigência contratual, conforme fundamentação constante do Estudo Técnico Preliminar.

ITEM	QTDE	DESCRIÇÃO
01	3750	Caixa de e-mail 5 GB
02	800	Caixa de e-mail 25 GB
03	200	Caixa de e-mail 50 GB
04	50	Caixa de e-mail 100 GB

3.2. Os quantitativos acima indicados representam estimativas de consumo, podendo ser utilizados até os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2.1. O pagamento será efetuado mensalmente, com base no quantitativo de contas efetivamente utilizadas no período de apuração, conforme aferição realizada pelo Gestor e pelo Fiscal Técnico do contrato, em conformidade com as disposições deste Termo de Referência e seus anexos.

4. DA ESTRUTURA ATUAL

4.1. A Prefeitura Municipal de São Leopoldo utiliza, atualmente, solução de correio eletrônico corporativo, contatado no modelo SaaS, baseada na plataforma Zimbra Network Edition, versão 10.1.10, em arquitetura Single Server.

4.2. O mecanismo de autenticação dos usuários é realizado de forma nativa pela própria solução Zimbra, sem integração, no momento, com serviços externos de diretório.

4.3. O ambiente atualmente em operação possui as seguintes características:

4.3.1. Aproximadamente 2.633 (duas mil, seiscentas e trinta e três) contas de e-mail ativas;

4.3.2. 2.450 contas no perfil de 5 GB, totalizando aproximadamente 3 TB de armazenamento efetivamente utilizado;

4.3.3. 100 contas no perfil de 10 GB, totalizando aproximadamente 480 GB de armazenamento efetivamente utilizado;

4.3.4. 83 contas no perfil de 25 GB, totalizando aproximadamente 861 GB de armazenamento efetivamente utilizado;

4.3.5. 53 listas de distribuição configuradas;

4.3.6. 163 apelidos (aliases) cadastrados;

4.3.7. Aproximadamente 3,10 TB de armazenamento efetivamente em uso;

4.3.8. Aproximadamente 15,10 TB de capacidade total provisionada no ambiente atual.

4.4. As informações acima têm caráter referencial e visam subsidiar o dimensionamento técnico da solução a ser ofertada, bem como o planejamento do processo de migração, não representando obrigação de manutenção exata dos perfis atualmente existentes.

- 4.5. Ressalta-se que, no contexto da migração para a nova solução, poderá haver readequação dos perfis de armazenamento das contas de e-mail, incluindo eventuais upgrades, especialmente nos casos em que as caixas postais se encontram próximas dos limites atualmente estabelecidos.
- 4.6. A definição final quanto à distribuição dos perfis, regras de provisionamento, políticas de armazenamento e demais parâmetros operacionais será realizada em conjunto com a CONTRATADA, durante a reunião inicial de implantação, considerando as necessidades da Administração, as boas práticas de mercado e a solução efetivamente contratada.

5. DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

5.1. Requisitos Gerais

- 5.1.1. A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), na modalidade de Software como Serviço “*Software as a Service - SaaS*”, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pela gerência das contas.
- 5.1.2. Os dados da CONTRATANTE deverão estar hospedados em datacenter no Brasil, sobre a qual incida apenas a legislação brasileira.
- 5.1.3. Toda a solução deverá ser acessível através de autenticação única, não sendo permitido bases diferentes de autenticação para acesso às diferentes ferramentas ou funcionalidades contratadas.
- 5.1.4. Deverá ser possível configurar autenticação através de Fator Múltiplo de Autenticação (Multi-Factor Authentication) para garantir a segurança de acesso.
- 5.1.5. A solução contratada deverá funcionar plenamente nos principais navegadores do mercado, tais como: Edge, Firefox e Chrome;
- 5.1.6. A solução contratada deverá ser compatível com os seguintes sistemas operacionais para acesso:
- 5.1.6.1. Windows 7;
 - 5.1.6.2. Windows 8;
 - 5.1.6.3. Windows 8.1;
 - 5.1.6.4. Windows 10 e superiores;
 - 5.1.6.5. Linux;
 - 5.1.6.6. Android;

5.1.6.7. IOS.

- 5.1.7. A solução contratada deverá ser acessível e plenamente funcional em smartphones que utilizem sistema operacional Android ou IOS, para todas as suas funcionalidades.
- 5.1.8. Toda comunicação com o(s) servidor(es) da CONTRATADA deverá ser feita através de protocolo seguro (SSL/TLS).
- 5.1.9. A solução contratada deverá ser acessível, no mínimo, sob os seguintes protocolos com SSL: POP3S, IMAPS e HTTPS.
- 5.1.10. A solução deverá apresentar desempenho satisfatório, suficiente para que todos os usuários consigam utilizar os recursos disponíveis simultaneamente sem apresentar qualquer lentidão, travamento ou perda de acesso, por quaisquer motivos, para qualquer uma de suas funcionalidades.
- 5.1.11. A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, com índice de disponibilidade mínima mensal de 99,7 %.
- 5.1.11.1. Fórmula de aferição:
- 5.1.11.1.1. $ID = [1 - (TMI / TMDP)] \times 100$
- 5.1.11.1.2. ID = Índice de disponibilidade
- 5.1.11.1.3. TMI = Total de Minutos de Indisponibilidade
- 5.1.11.1.4. TMDP = Total de Minutos de Disponibilidade Previstas
(24h x 60min x nº dias mês)
- 5.1.12. A medição da disponibilidade mensal deverá obrigatoriamente ser feita pela CONTRATADA e enviado em forma de relatório mensal para a CONTRATANTE.
- 5.1.13. A CONTRATANTE também fará sua própria medição de disponibilidade através de seu sistema de monitoramento interno, e para isso a CONTRATADA deverá informar os IPs ou endereços que a CONTRATADA deverá utilizar para o monitoramento.
- 5.1.14. Caso haja divergência entre o relatório de disponibilidade da CONTRATADA e o monitoramento da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE aceitar ou não o relatório da CONTRATADA mediante justificativa técnica.
- 5.1.15. A interface web da solução deverá apresentar identidade visual com o brasão e o nome do município em sua página inicial.
- 5.1.16. A interface web, tanto do usuário quanto do administrador, deverá ter a opção de língua portuguesa do Brasil.
- 5.1.17. A solução contratada deverá ser acessível através do domínio próprio do município. Por exemplo: <https://webmail.saoleopoldo.rs.gov.br>.

- 5.1.18. A solução contratada deverá possuir no mínimo os seguintes perfis de acesso:
- 5.1.18.1. Usuário comum – acesso à caixa de e-mail e demais ferramentas para utilização dos serviços, como cliente;
 - 5.1.18.2. Usuário avançado – usuário comum com os seguintes privilégios administrativos dentro do domínio:
 - 5.1.18.2.1. Criar conta de e-mail
 - 5.1.18.2.2. Alterar senha de contas e-mail
 - 5.1.18.2.3. Alterar cota de caixas de e-mail
 - 5.1.18.2.4. Alterar o status das contas de e-mail
 - 5.1.18.3. O usuário avançado não poderá:
 - 5.1.18.3.1. Deletar contas de e-mail
 - 5.1.18.3.2. Fazer qualquer alteração em contas de Administrador
 - 5.1.18.3.3. Visualizar o conteúdo de caixas de e-mail
 - 5.1.18.3.4. Alterar configurações do domínio
 - 5.1.18.4. Administrador – Administrador global da solução, podendo fazer qualquer alteração nas contas e nas configurações globais do servidor. Podendo também gerar relatórios, verificar logs, acessar caixas de e-mail, e gerenciar backups.
- 5.1.19. Todos os usuários poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos Administradores.
- 5.1.20. A solução deverá fornecer um painel de gerenciamento para um ou mais administradores da solução, com acesso para criação de e-mail, alteração de senha e demais configurações dos usuários.
- 5.1.21. É dever da CONTRATADA garantir o pleno funcionamento de toda a solução, sem lentidões ou interrupções.

5.2. Do Desempenho

- 5.2.1. A CONTRATADA deverá garantir o desempenho da solução, observado o atendimento aos seguintes níveis mínimos de serviço:
- 5.2.1.1. Tempo de autenticação no webmail: máximo de 5 (cinco) segundos;
 - 5.2.1.2. Tempo de carregamento da caixa de entrada: máximo de 5 (cinco) segundos;
 - 5.2.1.3. Tempo de envio de mensagens: máximo de 10 (dez) segundos;
 - 5.2.1.4. Tempo de entrega de mensagens internas: máximo de 10 (dez) segundos.

- 5.2.2. Os tempos acima deverão ser aferidos por meio de ferramentas de monitoramento e/ou testes automatizados que simulem a utilização real do sistema.
- 5.2.3. O não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos ensejará aplicação de penalidades, conforme tabela de glosas prevista no contrato.

5.3. Do E-Mail

- 5.3.1. Todas as contas de e-mail usarão o domínio "**@saoleopoldo.rs.gov.br**";
- 5.3.2. A solução contratada deverá ser compatível com pelo menos os seguintes clientes de e-mail: Microsoft Outlook e Thunderbird.
- 5.3.3. Deverá ser possível baixar todos os e-mails em software cliente de e-mail no computador do usuário.
- 5.3.4. Havendo a necessidade, deverá ser possível bloquear todos os acessos ao e-mail via protocolos POP e SMTP, deixando apenas liberado o acesso via navegador web.
- 5.3.5. O serviço de e-mail deve possuir sistema de antispam e de antivírus integrado.
- 5.3.6. Todos os e-mails, recebidos e enviados, deverão ser verificados com antivírus e antispam.
- 5.3.7. 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 *phishing*, de maneira automática, sem que haja interação do usuário.
- 5.3.8. O sistema antispam deve ser robusto e transparente, com aprendizagem automática e utilização de bases dinâmicas, sem necessidade de intervenção da CONTRATANTE para configurar.
- 5.3.9. Caso o usuário identifique o recebimento de um falso-negativo, ele deverá ter a opção de marcá-lo manualmente como SPAM, e essa marcação deverá contar na pontuação de autoaprendizagem do sistema antispam.
- 5.3.10. Os SPAMS do tipo *marketing* deverão ficar visíveis para o usuário através de marcação/tag ou em pasta separada, possibilitando o usuário a localizar um falso-positivo e recuperá-lo para a sua caixa de entrada.
- 5.3.11. As mensagens classificadas como SPAM deverão permanecer armazenadas em pasta específica, diferente da Caixa de Entrada, pelo prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, sendo automaticamente excluídas após esse período, assegurada a possibilidade de consulta e recuperação pelo usuário enquanto perdurar a retenção.

- 5.3.12. E-mails contendo *malwares* não deverão ficar visíveis ao usuário, e deverão ficar em uma quarentena que só os administradores possam visualizar.
- 5.3.13. A CONTRATADA deverá possuir mecanismos de proteção que garanta que o serviço de e-mail não seja listado em RBLs (*Real-time Blackhole Lists*) ou DNSBLs (*Domain Name System Blacklists*) comprometendo o envio e o recebimento de mensagens.
- 5.3.14. O antivírus deverá ter sua base de dados de ameaças atualizada diariamente, ou em menor intervalo.
- 5.3.15. Deverá ser possível enviar anexos de até 100 MB (cem megabytes) inicialmente.
- 5.3.16. As configurações de tamanho e tipos de anexo deverão poder ser configurados individualmente por conta ou globalmente.
- 5.3.17. Deverá ser possível configurar, pelo menos, 3 apelidos (*alias*) por conta de e-mail.
- 5.3.18. Deverá ser possível ao administrador criar no mínimo 100 (cem) listas de distribuição (agrupamento de e-mails), podendo conter tanto e-mails internos como de outros domínios dentro da lista.
- 5.3.19. As caixas de e-mail dos usuários deverão conter no mínimo os seguintes recursos/funcionalidades:
- 5.3.19.1. Opção de troca de senha;
 - 5.3.19.2. Opção de busca de mensagens através de palavras-chave no corpo, assunto, remetente, destinatário e anexos;
 - 5.3.19.3. Opção de arquivamento de e-mails;
 - 5.3.19.4. Opção de salvar rascunho;
 - 5.3.19.5. Opção de marcar mensagem como SPAM;
 - 5.3.19.6. Opção de configurar encaminhamento automático de e-mails para um ou mais endereços, internos ou externos;
 - 5.3.19.7. Calendário/Agenda de compromissos com alerta;
 - 5.3.19.8. Possibilidade de enviar convite de agenda de compromissos para terceiros;
 - 5.3.19.9. Permitir o compartilhamento de agendas entre usuários, com definição de níveis de permissão (visualização, edição e gerenciamento), possibilitando o agendamento colaborativo de compromissos.
 - 5.3.19.10. Opção de configurar resposta automática;
 - 5.3.19.11. Opção de solicitar confirmação de leitura;
 - 5.3.19.12. Opção de configurar uma ou mais assinaturas;

- 5.3.19.13. Opção de criação de regras para envio/recebimento;
- 5.3.19.14. Possibilidade de agrupar contatos por grupo;
- 5.3.19.15. Permitir o compartilhamento de listas ou pastas de contatos entre usuários ou grupos, com definição de níveis de permissão para visualização, edição e gerenciamento, possibilitando a utilização colaborativa de catálogos de endereços institucionais.
- 5.3.19.16. Possibilidade de criar e personalizar pastas e/ou marcadores para organização dos e-mails;
- 5.3.19.17. Opção de adicionar e-mails ou domínios como confiáveis;
- 5.3.19.18. Opção de recuperar e-mails deletados da lixeira até 14 dias após a deleção;
- 5.3.19.19. Permitir o compartilhamento de pastas de correio eletrônico (tais como caixa de entrada, enviados e demais diretórios) com outros usuários ou grupos, com definição de níveis de permissão para leitura, edição e gerenciamento de conteúdo.
- 5.3.19.20. Permitir a delegação de envio de mensagens por outros usuários, incluindo as funcionalidades de envio “em nome de” e “como” a conta delegante, com controle de permissões e rastreabilidade das ações realizadas.
- 5.3.19.21. Disponibilizar funcionalidade de armazenamento e compartilhamento de arquivos em ambiente integrado ao correio eletrônico (porta-arquivos).
- 5.3.19.22. Permitir importação e exportação de e-mails, lista de contatos e agenda de compromissos, em formato não proprietário.
- 5.3.20. O acesso web deverá possuir mecanismo de recuperação de senha que auxilie o usuário em caso de esquecimento da mesma.
- 5.3.21. A solução deverá permitir a definição de limites de envio de mensagens por usuário, com o objetivo de prevenir envio indevido de mensagens e mitigar riscos de spam, devendo suportar, no mínimo, as seguintes configurações de limites por perfil de usuário, por intervalo de tempo:
 - 5.3.21.1. Perfil conta padrão
 - 5.3.21.1.1. Limite de frequência – 200 mensagens a cada 5 minutos
 - 5.3.21.1.2. Limite diário total – 1.500 mensagens por dia
 - 5.3.21.2. Perfil contas especiais
 - 5.3.21.2.1. Limite de frequência e limite diário cumulativo flexível e personalizável de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

5.3.21.2.2. Esse perfil será utilizado por e-mails que necessitem envios em grandes fluxos, tais como os utilizados nos sistemas da CONTRATANTE para notificações.

5.3.21.2.3. Estima-se no máximo 10 contas com este perfil.

5.3.22. Para contas com perfil de envio massivo, a solução deverá possibilitar a aplicação de mecanismos adicionais de controle e segurança, tais como autenticação, rastreabilidade, limitação por destinatário e monitoramento de volume, de forma a evitar uso indevido.

5.4. Ferramenta de Comunicação Integrada

5.4.1. Deverá ser fornecido ferramenta de comunicação instantânea por texto integrado à conta de e-mail para cada usuário.

5.4.2. A ferramenta de comunicação deverá estar integrada ao serviço de e-mail, porém não necessariamente precisam estar na mesma janela.

5.4.3. Deverá ser possível enviar e receber mensagens instantâneas de texto para todas as contas.

5.4.4. As mensagens instantâneas deverão ser enviadas imediatamente, mesmo que o contato esteja offline, ficando no servidor até que o contato esteja online para recebê-la.

5.4.5. Todas as mensagens deverão ficar no servidor, possibilitando ao usuário carregar todo o histórico de conversação, mesmo que este troque de computador.

5.4.6. Toda a comunicação por texto deverá ser criptografada.

6. DAS ATUALIZAÇÕES

6.1. Durante o período de vigência do contrato a CONTRATANTE terá direito a todas atualizações da solução contratada, seja atualização de versão ou atualização corretiva, sem qualquer custo adicional.

6.2. A solução contratada deverá estar sempre em sua versão estável mais atual, garantindo também todas as novas funcionalidades que surjam em novas versões, dentro do período de vigência do contrato.

6.3. A CONTRATADA terá a obrigação de informar a CONTRATANTE sempre que uma nova atualização estiver disponível, bem como todas as alterações que ela trará.

6.4. Havendo necessidade de parada de serviço, a atualização precisará ser previamente agendada com a CONTRATANTE com uma antecedência mínima de 48 horas, e deverá ocorrer dentro de uma janela de horário decidida pela CONTRATANTE, considerando os horários de menor fluxo.

- 6.5. As atualizações da solução não poderão implicar a supressão ou restrição de recursos, funcionalidades ou benefícios já disponibilizados e em uso pela CONTRATANTE, ainda que não previstos expressamente como requisito contratual, sem prévia e formal anuência da CONTRATANTE.
- 6.6. Excetuam-se do disposto no item anterior os casos de descontinuidade de suporte por parte do fabricante ou desenvolvedor, bem como a necessidade de mitigação de vulnerabilidades de segurança, desde que devidamente justificados pela CONTRATADA.

7. DO BACKUP

- 7.1. Deverá ser implementada solução de backup de todos os componentes das contas de e-mail, incluindo no mínimo, mensagens, estruturas de pastas, contatos e calendários/agendas.
- 7.1.1. A solução deverá realizar, no mínimo, 1 (uma) rotina de backup por dia.
- 7.1.2. A solução deverá garantir ponto de recuperação compatível com a periodicidade estabelecida.
- 7.2. O backup deve prover retenção mínima de 6 meses.
- 7.3. Deverá ser disponibilizada uma interface para que os administradores possam pesquisar e restaurar itens deletados.

8. RELATÓRIOS

- 8.1. Os relatórios a seguir deverão estar disponíveis para visualização e exportação no painel de gerência, ou deverão ser enviados por e-mail mensalmente:
- 8.1.1. Relatório de chamados – Relatório completo dos chamados contendo, no mínimo:
- 8.1.1.1. Data e hora de abertura de cada chamado;
 - 8.1.1.2. Identificação do chamado por número único;
 - 8.1.1.3. Identificação de quem abriu cada chamado por parte da CONTRATANTE;
 - 8.1.1.4. Nível de criticidade de cada chamado;
 - 8.1.1.5. Data e hora de encerramento de cada chamado;
 - 8.1.1.6. Tempo de resolução de cada chamado;
- 8.1.2. Relatório de disponibilidade – Relatório mensal contendo todos os períodos que o sistema ficou indisponível, discriminados por data, hora inicial da indisponibilidade, hora de retorno do serviço, tempo de indisponibilidade por período, e tempo de indisponibilidade total no mês;
- 8.1.2.1. O relatório de disponibilidade deverá considerar individualmente cada serviço, a saber, e-mail e chat;

- 8.1.3. Relatório de e-mails enviados e recebidos – Relatório contendo pelo menos a data, hora, e-mail de origem, e-mail de destino;
- 8.1.4. Relatório de utilização de espaço – Relatório contendo o tamanho que cada caixa de e-mail está utilizando de espaço;
- 8.1.5. Relatório de administração de contas – Relatório contendo todas as alterações feitas pelo(s) administrador(es) em contas de e-mail, com no mínimo:
 - 8.1.5.1. Data e hora;
 - 8.1.5.2. Identificação do administrador;
 - 8.1.5.3. A alteração feita. (por exemplo: criação do e-mail fulano@..., fechamento do e-mail ciclano@...).
- 8.1.6. Relatório de tempo de acesso – Um relatório informando a data e hora do último acesso de cada conta, para identificar contas inativas;
- 8.1.7. Relatório de Ameaças – Relatório dos malwares bloqueados contendo data, hora, e-mail de origem, e-mail de destino, nome do malware detectado;
- 8.1.8. Relatório de SPAMS – Relatório contendo o número de SPAMS recebidos por conta de e-mail.

9. DO TREINAMENTO

- 9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento para até 4 (quatro) colaboradores indicados pela CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional, incluindo todos os custos necessários à sua realização.
- 9.2. O treinamento deverá ter carga horária mínima de 04 horas e poderá ser dividido em 02 horas por dia durante 02 dias, ou conforme acordado entre as partes.
- 9.3. O treinamento deverá ocorrer preferencialmente via videoconferência.
- 9.4. O conteúdo do treinamento deverá abordar:
 - 9.4.1. Utilização das funcionalidades do cliente;
 - 9.4.2. Utilização do módulo de Gerência das contas;
 - 9.4.3. Os procedimentos para abertura de chamado.
- 9.5. A CONTRATADA deverá fornecer certificado de participação do treinamento para os participantes contendo a carga horária e o conteúdo programático.

10. DOS MANUAIS TÉCNICOS

- 10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual técnico de operação para o painel de gerenciamento de contas de e-mail.
- 10.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual técnico de operação para a utilização de todas as ferramentas disponíveis, para cada usuário.

- 10.3. Todos os manuais técnicos deverão estar em língua portuguesa do Brasil e disponibilizados nas interfaces de acesso dos administradores e dos usuários.

11. DA MIGRAÇÃO

- 11.1. O serviço de migração de dados prevê o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de correio eletrônico da CONTRATANTE para a nuvem da CONTRATADA.
- 11.1.1. Esses dados compreendem as mensagens armazenadas, contatos, agendas, *alias* (nome alternativo), calendários, pastas particulares, tags/marcadores, usuário e senha, nome e sobrenome e demais configurações e personalizações existentes na atual plataforma de correio eletrônico da CONTRATANTE.
- 11.2. Serão realizadas reuniões de planejamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para definir o processo de migração do ambiente da CONTRATANTE para a plataforma de colaboração em nuvem, bem como quais os e-mails e recursos serão migrados.
- 11.3. Após definição do planejamento, a CONTRATADA deverá apresentar plano de migração dos dados para a nuvem, para aceite da CONTRATANTE.
- 11.4. O plano de migração deverá ser documentado de forma detalhada, relacionando todas as etapas, contendo o tempo estimado para todo o serviço de migração, bem como o tempo de indisponibilidade do serviço e entregue à CONTRATANTE.
- 11.5. Após a apresentação do Plano de Migração, e aceite da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a migração de todos os dados indicados no Plano de Migração. Tal migração poderá ser agendada com a CONTRATANTE e deverá ocorrer fora do horário comercial, podendo ocorrer em sábado, domingo e feriado, não gerando qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.
- 11.6. Ao final da migração, a CONTRATADA deverá apresentar relatório de migração das contas institucionais. Caso ocorra algum erro, a CONTRATADA deverá realizar novamente a migração dos dados.

12. DA PRIVACIDADE E SEGURANÇA

- 12.1. A CONTRATADA não poderá veicular em página web sob o domínio saoleopoldo.rs.gov.br qualquer material publicitário seu ou de terceiros.
- 12.2. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), adotando todas as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais a que tiver acesso em razão da execução contratual, contra acessos não autorizados e

situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

- 12.3. A CONTRATADA compromete-se a tratar os dados pessoais exclusivamente para a finalidade de execução do objeto contratual, vedada sua utilização para qualquer outro fim, bem como a não os compartilhar com terceiros sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, salvo nos casos legalmente previstos.
- 12.4. Deverá, ainda, assegurar a confidencialidade das informações, responsabilizando-se por seus empregados, prepostos e subcontratados, bem como comunicar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados.

13. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

- 13.1. O serviço de suporte técnico deverá abranger o atendimento a incidentes e problemas relacionados à solução de correio eletrônico corporativo, bem como o esclarecimento de dúvidas quanto à sua configuração, administração e utilização. Deverá, ainda, contemplar o apoio às atividades de gestão da solução, incluindo a realização de configurações e parametrizações, ajustes operacionais conforme demandas da CONTRATANTE e suporte na geração, customização, extração e interpretação de relatórios gerenciais, operacionais e técnicos, sempre que necessário ao pleno funcionamento, desempenho e governança do serviço.
- 13.2. Os serviços de suporte técnico serão solicitados pela equipe técnica da CONTRATANTE, mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA via chamada telefônica gratuita ou com custo de ligação local, e-mail ou internet.
- 13.3. A central de atendimento da CONTRATADA deverá estar disponível para abertura de chamados em regime de 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana).
- 13.4. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado, bem como deverá ser encaminhado seu número por e-mail.
- 13.5. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações:
- 13.5.1. Nº do chamado.
 - 13.5.2. Categoria do nível de criticidade.
 - 13.5.3. Descrição do problema e da solução.
 - 13.5.4. Procedimentos realizados.
 - 13.5.5. Data e hora da abertura e do fechamento do chamado.

13.5.6. Data e hora do início e do término da execução dos serviços.

13.5.7. Identificação do técnico da CONTRATADA.

- 13.6. Os chamados serão classificados pela CONTRATANTE, no momento da abertura, de acordo com os níveis de criticidade abaixo definidos, os quais determinarão os prazos máximos para solução:

Nível de Criticidade	Prazo Máximo para Solução	Caracterização
Alta (Nível 1)	Até 30 minutos corridos	Qualquer ocorrência que caracterize: a. indisponibilidade total dos serviços; b. comprometimento da segurança, como vazamento de dados, acessos indevidos ou ataques de qualquer natureza; perda de dados.
Média (Nível 2)	Até 01 hora corrida	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los, ou com interrupção parcial.
Baixa (Nível 3)	Até 16 horas úteis	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.

- 13.7. Para fins de apuração dos prazos máximos de solução dos chamados incidentes, considera-se:

13.7.1. horas corridas: o período contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, contado de forma ininterrupta, incluindo sábados, domingos e feriados, a partir do registro do chamado;

13.7.2. horas úteis: o período correspondente ao horário regular de expediente da CONTRATANTE, compreendido entre 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, excetuados sábados, domingos e feriados.

- 13.8. A classificação do nível de criticidade será realizada pela CONTRATANTE, podendo ser revista em comum acordo com a CONTRATADA, mediante justificativa técnica.

- 13.9. Os prazos estabelecidos referem-se ao tempo máximo para solução definitiva do chamado, contado a partir de sua abertura.
- 13.10. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento de forma imediata para chamados classificados como Alta criticidade, adotando todas as medidas necessárias para restabelecimento do serviço no menor tempo possível.

14. DAS GLOSAS POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 14.1. O descumprimento dos prazos máximo da solução dos níveis de criticidade dos chamados, do índice de disponibilidade dos serviços e das demais obrigações contratuais definidas neste Termo de Referência e seus anexos, sujeitará a CONTRATADA à aplicação de glosas sobre o valor mensal do contrato, observados os critérios a seguir:
- 14.1.1. Para chamados classificados como criticidade Alta - Nível 1, com prazo máximo de solução de até 30 (trinta) minutos corridos, será aplicada glosa correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato a cada 01 (uma) hora corrida completas de atraso, contados a partir do término do prazo estabelecido;
- 14.1.2. Para chamados classificados como criticidade Média - Nível 2, com prazo máximo de solução de até 1 (um) hora corrida, será aplicada glosa correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato a cada 02 (duas) horas corridas completas de atraso, contados a partir do término do prazo estabelecido;
- 14.1.3. Para chamados classificados como criticidade Baixa - Nível 3, com prazo máximo de solução de até 16 (dezesesseis) horas úteis, será aplicada glosa correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato a cada 6 (seis) horas corridas completas de atraso, contados a partir do término do prazo estabelecido;
- 14.1.4. Para o índice mensal de disponibilidade do serviço inferior a 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), será aplicada glosa proporcional ao tempo de indisponibilidade, conforme fórmula definida neste Termo de Referência;
- 14.1.5. Por não cumprimento de outras obrigações contratuais previstas neste Termo de Referência e em seus anexos ensejará a aplicação de glosa correspondente a 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso, limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento) por ocorrência.
- 14.2. O somatório das glosas aplicadas em cada período de apuração ficará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, sem prejuízo da

aplicação das demais sanções administrativas previstas na legislação vigente e no instrumento contratual.

- 14.3. A aferição dos níveis de serviço será realizada individualmente por chamado, considerando os prazos efetivamente praticados, devendo os resultados ser consolidados mensalmente em relatório gerencial a ser apresentado pela CONTRATADA.
- 14.4. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE.
- 14.5. Ainda em relação aos indicadores de prazos de solução, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para a conclusão do que o previsto para o seu nível de criticidade, o atendimento não constará do cômputo do indicador em questão quando houver a devida justificativa feita pela CONTRATADA e acatada pela CONTRATANTE. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos.
- 14.5.1. Nessas situações, a CONTRATADA deverá apresentar relatório descritivo do ocorrido, contendo as devidas justificativas e a fundamentação que comprove que não deu causa ao evento ou que não foi possível mitigá-lo ou contorná-lo sem impacto nos níveis de serviço. Caberá à CONTRATANTE avaliar, individualmente e a cada ocorrência, a aplicabilidade desta cláusula.
- 14.6. A ocorrência reiterada de glosas mensais poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no instrumento contratual.

15. DA TRANSIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 15.1. A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade dos serviços e a integridade dos dados em caso de encerramento, rescisão ou interrupção do contrato, garantindo a adequada transição da solução para a CONTRATANTE ou para nova contratada por esta indicada.
- 15.2. Para esse fim, a CONTRATADA deverá apresentar, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do término da vigência contratual ou da efetiva interrupção dos serviços, o Plano de Transferência de Dados e Transição de Serviços, contendo o detalhamento das atividades necessárias ao repasse da solução.
- 15.3. O Plano de Transferência de Dados deverá ser submetido à aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE e deverá contemplar, no mínimo:
- 15.3.1. Disponibilização de todas as ferramentas, mecanismos e suporte técnico necessários para a migração dos dados mantidos na solução em nuvem para

ambiente indicado pela CONTRATANTE, seja infraestrutura própria ou de outro prestador de serviços;

- 15.3.2. Transferência integral dos dados armazenados, incluindo, mas não se limitando a, mensagens, anexos, contatos, agendas, configurações, logs, backups, grupos, listas, filtros, assinaturas e demais informações associadas às contas;
- 15.3.3. Execução do processo de transferência em prazo não superior a 15 (quinze) dias após o encerramento ou rescisão contratual, salvo manifestação formal da CONTRATANTE em sentido diverso.
- 15.4. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico durante todo o processo de transição, incluindo a transferência de conhecimento, esclarecimento de dúvidas e suporte à equipe da CONTRATANTE ou à nova contratada, de modo a garantir a continuidade operacional dos serviços.
- 15.5. Ao final da vigência contratual, havendo substituição do prestador de serviços, a CONTRATADA deverá realizar o repasse formal das informações e procedimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, por meio de reuniões técnicas, documentação e demais instrumentos pertinentes.
- 15.6. Em caso de término contratual, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá garantir o acesso em modo leitura aos dados da CONTRATANTE pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, prorrogável por igual período, sem ônus adicional, para fins de extração, migração ou auditoria das informações.
- 15.7. O acesso aos dados para fins de download ou migração poderá ser realizado por meio de mecanismos compatíveis com o mercado, tais como repositórios em nuvem, protocolos de transferência de arquivos (ex.: FTP, SFTP, SCP) ou outros meios previamente acordados com a CONTRATANTE.
- 15.8. Encerrado o prazo estabelecido para acesso e extração dos dados, a CONTRATADA deverá proceder à exclusão definitiva de todas as informações da CONTRATANTE, mediante comprovação formal, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

16. DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 16.1. O início da execução dos serviços ficará condicionado à realização de reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, a ser realizada em até 2 (dois) dias úteis, contados da assinatura do contrato.
 - 16.1.1. A reunião inicial poderá ser realizada por videoconferência.
- 16.2. A reunião inicial terá por finalidade alinhar os aspectos técnicos, administrativos e operacionais da execução contratual, bem como formalizar a apresentação do preposto e dos responsáveis pela execução dos serviços da

CONTRATADA e dos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

- 16.3. A pauta da reunião deverá abordar o planejamento detalhado do plano de migração, além das condições contratuais.
- 16.4. No prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da reunião inicial, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE o plano de migração, conforme descritivo técnico.
- 16.5. A migração de dados deverá ser concluída no prazo máximo de 10 dias corridos a contar da aprovação do Plano de Migração pela equipe técnica da CONTRATANTE.

17. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 17.1. A licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, consistentes na disponibilização e operação de solução de correio eletrônico corporativo.
 - 17.1.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a licitante executa ou executou serviços contemplando, no mínimo, 2.000 (duas mil) caixas de e-mail ativas.
 - 17.1.2. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação do quantitativo exigido, desde que os serviços tenham sido executados em períodos concomitantes por, no mínimo, 6 (seis) meses consecutivos, de modo a evidenciar a capacidade técnico-operacional da licitante para atendimento simultâneo do quantitativo mínimo exigido.
 - 17.1.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo:
 - 17.1.3.1. razão social e CNPJ da contratante e da contratada;
 - 17.1.3.2. identificação do objeto contratado;
 - 17.1.3.3. quantitativo de caixas de e-mail atendidas;
 - 17.1.3.4. período de execução contratual;
 - 17.1.3.5. declaração expressa de que os serviços foram prestados de forma satisfatória.
- 17.2. A licitante deverá apresentar declaração de que os ambientes de datacenter utilizados para hospedagem dos dados da CONTRATANTE estarão localizados em território nacional.
- 17.3. Para fins de comprovação da infraestrutura, a licitante deverá demonstrar que os datacenters utilizados possuem nível de disponibilidade compatível com ambiente corporativo, podendo ser aceitos certificados reconhecidos de mercado,

tais como TIA-942 TIER III, ou equivalente, que atestem elevado nível de disponibilidade e redundância.

- 17.4. Caso a infraestrutura de datacenter seja provida por terceiros, a licitante deverá apresentar documentação que comprove a vinculação contratual ou direito de uso da infraestrutura, podendo ser contrato, declaração ou outro documento equivalente.
- 17.5. A licitante deverá apresentar declaração ou carta do fabricante ou desenvolvedor da solução de e-mail ofertada, reconhecendo-a como parceira autorizada e habilitada para comercialização, suporte e/ou implementação da solução.
- 17.6. A Administração poderá, a qualquer tempo, realizar diligências para verificação da veracidade das informações apresentadas, podendo solicitar documentos complementares (contratos/aditivos, notas fiscais e/ou outros documentos) ou contatar os respectivos emitentes.

18. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1. Além de outros, previstos neste instrumento, a CONTRATADA terá o direito de receber os valores correspondentes à execução do contrato dentro das condições estabelecidas.
- 18.2. Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas no presente contrato e nos documentos que o integram:
 - 18.2.1. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação;
 - 18.2.2. Responsabilizar-se por danos diretos, mediatos ou imediatos, extravios ou prejuízos causados à CONTRATANTE;
 - 18.2.3. A CONTRATADA, desde que provada à existência de culpa ou dolo de seus prepostos e/ou empregados, assumirá a responsabilidade de reparar totalmente os bens, ou substituí-los, preferencialmente pela mesma marca, característica e qualidade. A CONTRATANTE poderá reter pagamentos que possibilitem o ressarcimento de danos causados;
 - 18.2.4. Refazer às suas expensas, todo o fornecimento inadequadamente realizado, a critério da Fiscalização da CONTRATANTE, sem alteração do prazo de execução do Contrato;
 - 18.2.5. Responder pelos atos e omissões de seus prepostos, empregados e demais pessoas que utilizar na execução deste Contrato;
 - 18.2.6. Fazer prova junto a CONTRATANTE, de acordo com os critérios estabelecidos por sua fiscalização, e sempre que solicitada, do fiel

cumprimento de todas as obrigações aqui mencionadas, e aquelas exigidas quando da habilitação, em especial encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

- 18.2.7. A CONTRATANTE não assumirá em nenhuma hipótese, a responsabilidade presente ou futura de qualquer compromisso ou ônus decorrentes do inadimplemento da CONTRATADA relativa às obrigações aqui assumidas, ficando essas a seu encargo, exclusivamente, em qualquer momento que vierem a ocorrer;
- 18.2.8. Prestar o fornecimento do objeto disponibilizando os veículos, pessoal, equipamentos e acessórios necessários à adequada execução do contrato, em número suficiente para atendimento dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE e das especificações contidas no anexo do contrato;
- 18.2.9. Responder perante a CONTRATANTE por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, no cumprimento das obrigações de sua responsabilidade ou por erro seu em qualquer fornecimento, objeto deste contrato;
- 18.2.10. Realizar todos os serviços relacionados com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações estipuladas pela CONTRATANTE, nos anexos do instrumento contratual;
- 18.2.11. Comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade e caráter urgente e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 18.2.12. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
- 18.2.13. A CONTRATADA deverá prover as condições necessárias para execução do serviço de migração de dados em conjunto com a CONTRATANTE;
- 18.2.14. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias da data de término da vigência contratual, eventual desinteresse na prorrogação ou intenção de rescisão do contrato, sob pena de incidência das penalidades previstas no instrumento contratual.
 - 18.2.14.1. A ausência de comunicação no prazo estabelecido assegura à CONTRATANTE o direito de exigir a continuidade da execução dos serviços, nas mesmas condições pactuadas, por período de até 180 (cento e oitenta) dias ou até a homologação de novo processo licitatório, o que ocorrer primeiro, mediante formalização por termo aditivo, com vistas a evitar a descontinuidade da prestação dos serviços. Durante esse período, a CONTRATADA deverá prestar suporte à transição assistida para a nova solução ou fornecedor, incluindo a

transferência de conhecimento, dados, configurações e demais informações necessárias à continuidade dos serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

19. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 19.1. Os serviços de fornecimento de caixas de e-mail serão faturados mensalmente de acordo com o quantitativo de contas efetivamente utilizadas, aferidas a cada período pelo Gestor e pelo Fiscal Técnico do contrato.
- 19.2. O documento fiscal só poderá ser emitido após aprovação/atesto de Serviço pelo Fiscal Técnico do contrato, mediante comunicação formal do Fiscal Administrativo do contrato e empenho.
- 19.3. A entrega do documento fiscal, acompanhadas dos documentos abaixo relacionados, deverá ser realizada pela CONTRATADA conforme as orientações formais do Fiscal Administrativo do contrato.
 - 19.3.1. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - 19.3.2. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
 - 19.3.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - 19.3.4. Certidão de Situação Fiscal do Estado;
 - 19.3.5. Certidão Negativa Municipal;
- 19.4. O Fiscal Administrativo do contrato tem o prazo para conferência do documento Fiscal e documentos de até 07 (sete) dias úteis a contar da data de recebimento destes.
- 19.5. Os documentos fiscais emitidos com erro deverão ser substituídos. Neste caso, o Fiscal Administrativo/Gestor do contrato efetuará a devida comunicação à CONTRATADA, que terá em até 15 (quinze) dias úteis para a correção ou substituição, reiniciando o prazo de conferência informado no item nº 19.4.
- 19.6. Após a conferência pelo Fiscal Administrativo do contrato o documento fiscal e documentos serão encaminhados para o setor de Despesa Pública/SEMFA.
- 19.7. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da conferência e liquidação do documento fiscal pelo setor competente da Secretaria Municipal da Fazenda (SEMFA), observada a ordem cronológica de pagamentos, nos termos da legislação municipal vigente, atualmente regulamentada pelos Decretos nº 11.099/2025 e nº 11.118/2025, ou outros que venham a substituí-los.
- 19.8. O pagamento será efetuado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, a qual deverá informar o nome e número do Banco, da agência

e da conta corrente, devendo tais dados constar também no próprio documento fiscal.

- 19.9. O documento fiscal deverá ser emitido no nome da CONTRATANTE, conforme segue:
- 19.10. MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO
- 19.11. Endereço: Avenida Dom João Becker, nº 754, Centro.
- 19.12. CEP 93.010-010
- 19.13. CNPJ: 89.814.693/0001-60
- 19.14. Inscrição Estadual: Isenta
- 19.15. Empenho nº.: _____ / _____ (número/exercício)
- 19.16. Licitação nº.: _____ / _____ (número/exercício)
- 19.17. Contrato nº.: _____ / _____ (número/exercício)
- 19.18. Informações da conta corrente conforme item nº 19.8.

20. DA VIGÊNCIA

A vigência contratual será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de assinatura, fundamentada no Art. 106 da Lei nº 14.133/2021, por tratar-se de serviço de natureza contínua cujos benefícios e economia de escala justificam a contratação plurianual.

A definição do prazo de 60 (sessenta) meses pauta-se nos seguintes princípios:

- **Eficiência Administrativa:** Evita o custo processual recorrente de novas licitações anuais e reduz o impacto financeiro de mobilização e desmobilização de infraestrutura.
- **Continuidade e Estabilidade:** A infraestrutura de e-mail é crítica para a gestão pública. Substituições frequentes acarretam riscos de perda de dados, períodos de indisponibilidade e necessidade de readequação técnica da base de contas e permissões.
- **Curva de Aprendizado e Produtividade:** A manutenção da solução por um período prolongado garante a familiarização dos servidores com as ferramentas, evitando quedas de produtividade decorrentes da adaptação a novas interfaces e funcionalidades.
- **Segurança da Informação:** Minimiza os riscos associados a sucessivos processos de migração de dados críticos, garantindo a integridade das informações institucionais do Município de São Leopoldo.

21. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 21.1. A gestão e a fiscalização do contrato observarão as disposições do Decreto Municipal nº 10.470, de 10 de julho de 2023, que regulamenta, no âmbito do

Município de São Leopoldo/RS, a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a qual dispõe sobre Licitações e Contratos Administrativos.

- 21.2. A seguir, relacionam-se os servidores que possuem conhecimento e experiência compatíveis com a natureza do objeto contratado, designados para exercer as funções de Gestor do Contrato, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo:
- 21.2.1. Gestor do Contrato: servidora Maricler Branco Gomes Sobral, matrícula nº 080978, ou servidor André Luis Calazans Polo Norte, matrícula nº 083331;
- 21.2.2. Fiscal Técnico: servidor André Luis Calazans Polo Norte, matrícula nº 083331, ou o servidor Tiago Dresch Vieira, matrícula nº 083305;
- 21.2.3. Fiscal Administrativo: servidor Carlos Henrique Santos de Oliveira, matrícula 087753, ou a servidora Maria Eunice Zeni, matrícula nº 026563, ou o servidor Luis Vanderlei Ferrasso, matrícula nº 084296.

22. DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 22.1. A execução do objeto dar-se-á sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos da legislação vigente, considerando que a remuneração da CONTRATADA estará vinculada às quantidades efetivamente utilizadas e aos serviços efetivamente executados.
- 22.2. A contratação caracteriza-se como prestação de serviço continuado de tecnologia da informação, no modelo Software as a Service (SaaS), com disponibilização de solução em nuvem, suporte técnico e serviços associados.
- 22.3. Os serviços de fornecimento de caixas de correio eletrônico serão executados de forma contínua, sendo faturados mensalmente conforme o quantitativo de contas efetivamente ativas no período de apuração, conforme aferição realizada pela CONTRATANTE.

23. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

- 23.1. A definição da modalidade de licitação, do critério de julgamento e do modo de disputa apresentados neste Termo de Referência e seus anexos constitui proposição técnica elaborada na fase interna do processo, com base na análise da natureza do objeto, em Termos de Referência utilizados em contratações similares, bem como em pesquisas técnicas e boas práticas adotadas pela Administração Pública, não representando deliberação final quanto ao enquadramento jurídico do certame.
- 23.2. Ressalta-se que a área técnica responsável pela elaboração deste Termo de Referência possui atribuições predominantemente operacionais e técnicas relacionadas à infraestrutura e aos serviços de tecnologia da informação e

comunicação, não detendo conhecimento pleno e especializado quanto aos aspectos jurídico-formais da definição da modalidade licitatória, motivo pelo qual as definições aqui apresentadas possuem caráter sugestivo e orientativo, ficando sujeitas à validação, ajustes ou adequações pelos setores competentes, especialmente a Secretaria de Compras e a Assessoria Jurídica.

- 23.3. Considerando as características do objeto — contratação de solução de correio eletrônico corporativo em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS), incluindo serviços de suporte técnico, migração e treinamento — entende-se, sob o ponto de vista técnico, tratar-se de serviço comum de tecnologia da informação, cujos padrões de desempenho, qualidade e funcionalidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e seus anexos, com base em especificações usuais de mercado.
- 23.4. Sugere-se a adoção da modalidade Pregão, na forma eletrônica, com critério de julgamento pelo menor preço global, por se mostrar adequada e eficiente para ampliar a competitividade, assegurar transparência, promover celeridade processual e possibilitar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, nos termos da legislação vigente.

24. DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

- 24.1. Órgão: 07 Secretaria Municipal da Administração
- 24.2. Unidade: 03 Diretoria de Tecnologia da Informação
- 24.3. Projeto atividade: 2029 Modernização Manut. de Infra. de TI, software, inf de processos
- 24.4. Dotação: 304
- 24.5. Recurso 1500 – Livre
- 24.6. Rubrica: 3.3.90.40.00.00.00: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – PJ

25. DO VALOR ESTIMADO

- 25.1. O valor estimado da contratação foi apurado conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e no respectivo Mapa de Preços, elaborados com base em pesquisa de mercado realizada em contratações públicas similares.
- 25.2. A composição do valor estimado considera os quantitativos projetados para atendimento da demanda institucional e os valores unitários de mercado para a prestação do serviço de correio eletrônico corporativo em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS), conforme detalhamento a seguir:

Item	Descrição	Qtde	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total para 60 meses (R\$)
01	Caixa de e-mail 5 GB	3750	5,50	20.625,00	1.237.500,00
02	Caixa de e-mail 25 GB	800	27,50	22.000,00	1.320.000,00
03	Caixa de e-mail 50 GB	200	55,00	11.000,00	660.000,00
04	Caixa de e-mail 100 GB	50	110,00	5.500,00	330.000,00
Valor Total Global					3.547.500,00

25.3. O valor total global estimado para o período de 60 (sessenta) meses é de R\$ 3.547.500,00 (três milhões, quinhentos e quarenta e sete mil e quinhentos reais).

26. DA PROPOSTA

26.1. No preço cotado deverão estar incluídos todos os custos decorrentes da execução contratual, tais como, despesas com impostos, taxas, transporte, seguros e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto.

26.2. Modelo da proposta

Item	Descrição	Forma de Pagamento	(A) Qtde	(B) Valor Unitário	(C) Valor Mensal	(D) Valor Total por Item
01	Caixa de e-mail 5 GB	Mensal	3750		$C = A \times B$	$D = C \times 60$
02	Caixa de e-mail 25 GB	Mensal	800		$C = A \times B$	$D = C \times 60$
03	Caixa de e-mail 50 GB	Mensal	200		$C = A \times B$	$D = C \times 60$
04	Caixa de e-mail 100 GB	Mensal	50		$C = A \times B$	$D = C \times 60$
Valor Total Global						<i>Soma coluna D</i>

27. DA SUBCONTRATAÇÃO

27.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto até o limite de 30% do valor total contratado, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE, vedada a subcontratação integral. A CONTRATADA permanecerá integralmente

responsável pela execução contratual, inclusive quanto aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, nos termos dos arts. 121 e 122 da Lei nº 14.133/2021.

27.2. A subcontratação de quaisquer atividades dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, mediante solicitação formal da CONTRATADA, devidamente justificada.

27.3. A subcontratada autorizada, deverá ser supervisionada pela CONTRATADA, que coordenará as atividades, bem como responderá perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.