



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete de Segurança Institucional
Subsecretaria Militar

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de serviços de hospedagem de mensageria eletrônica (e-mail), incluindo armazenamento de arquivo na nuvem, infraestrutura de hardware, software, armazenamento, backup dos dados, segurança e monitoramento, visando atender a demanda dos domínios geridos pela Subsecretaria Militar do Gabinete de Segurança Institucional, utilizando as boas práticas de Governança de TI, possibilitando concentrar esforços na gestão e execução de tarefas, dispensando altos investimentos para aquisição e manutenção de hardware, software e técnicos especializados na instalação e manutenção em serviço de mensageria eletrônica (e-mail) próprio, conforme especificações e quantidades estabelecidas no quadro abaixo:

2. JUSTIFICATIVA:

Considerando que algumas estruturas vinculadas à Subsecretaria Militar do Gabinete de Segurança Institucional (SSM) utilizam o sistema de correio eletrônico institucional disponibilizado pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ;

Considerando a necessidade de garantir a continuidade da atividade deste serviço, pois o mesmo é essencial para a comunicação interna, entre os órgãos públicos, empresas privadas, governo e cidadãos;

Considerando o fato do SSM não possuir um Data Center com capacidade de disponibilizar em produção o serviço de correio eletrônico próprio para atender as necessidades demandadas por seus usuários, contendo todos os requisitos necessários para o bom funcionamento do serviço, se faz necessária a contratação objeto do presente.

O serviço de correio eletrônico fornece um conjunto de ferramentas necessárias à continuidade das atividades já operacionais no ambiente tecnológico da SSM, que até a presente data usufruiu desses recursos de TI.

Em termos de economicidade e viabilidade técnica, a contratação desses recursos possibilita uma gestão menos onerosa e complexa para a SSM, uma vez que, disponibilizá-los em suas instalações exige investimentos elevados em infraestrutura de TI, implicando em aquisição de recursos de hardware, licenciamento de diversos softwares, contratação de analistas especializados disponíveis no regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), entre outros.

Além do mais, a possibilidade do aproveitamento da escalabilidade e a forma dinâmica de provisionamento dos serviços a serem contratados, traz eficiência e também economia de recursos públicos, na medida em que, só se paga pelo uso

efetivo, em detrimento da aquisição de infraestrutura e Data Centers proprietários, onde pode haver desperdício de recursos disponíveis, devido à baixa utilização, principalmente em períodos de pouca demanda, ou impossibilidade de ampliação por falta de verba pública em tempo hábil.

A partir da contratação do objeto descrito neste documento, podemos continuar a contar com a disponibilidade dos serviços de correio eletrônico, espaço físico para armazenamento de arquivos na nuvem, provisionamento dinâmico de recursos necessários, backup dos dados realizados de forma automática e diariamente, monitoramento de falhas e segurança das informações realizadas por especialistas em segurança e fornecimento de suporte.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura para a prestação do serviço, incluindo: mão-de-obra, recursos computacionais, equipamentos, estrutura de backup e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados nesse documento.

A solução deverá ser escalável, de forma a permitir aumentar ou diminuir os recursos na infraestrutura da CONTRATADA para absorver as demandas existentes, bem como novas demandas.

Toda a infraestrutura de Data Center que irá hospedar os dados da CONTRATANTE deverá estar sediada no Brasil e possuir capacidade de alta disponibilidade.

A solução oferecida pela CONTRATADA, deverá permitir o redirecionamento de mensagens de uma para outra(s) caixa(s) de correio.

Deverá contemplar varredura de vírus, phishing e spam para todas as mensagens enviadas ou recebidas. Disponibilizar relatório de mensagens bloqueadas com a possibilidade de liberação de cada uma delas. Possibilitar criação de listas de distribuição.

Calendários individuais com possibilidades de compartilhamento com outros usuários. Agenda, permitindo a delegação para outro(s) usuário(s) que não o titular da conta.

Lista de contatos individual e de acesso compartilhado.

Assistente de aviso de ausência temporária (férias, afastamentos).

Compartilhamento de caixas de correio que permita acesso simultâneo. Assinatura digital de mensagens.

Possibilidade de armazenamento local de mensagens. Configuração de assinatura personalizada.

Integração com smartphones nas plataformas Android e iOS (ex. ActiveSync). O ambiente de colaboração deverá possuir as seguintes características mínimas: Ferramenta de mensageria, que permita a comunicação via chat entre os usuários internos e externos integrada a sistema de correio eletrônico e permitindo a definição de status do usuário através de indicador de presença (ausente, disponível, ocupado, offline, entre outros); Compatibilidade com os sistemas operacionais, Windows 7 ou superior. Caso utilize interface WEB, deverá ser compatível com Internet Explorer 11 ou superior, Mozilla Firefox 75 ou superior e Google Chrome 80 ou superior; Funcionalidade do Acesso via Interface Web;

A Plataforma da CONTRATADA deve prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado as informações.

A solução oferecida pela CONTRATADA, deverá, se for o caso, permitir garantia de migração

para outro ambiente de forma transparente, preservando a integridade dos dados existentes, não permitindo prejuízos ao CONTRATANTE.

4. ESTIMATIVA DE CUSTO

Estima-se que o valor para prestação de serviço de correio eletrônico seja de R\$ 415,40 mensais para as contas de e-mail pertencentes ao domínio gsi.rj.gov.br conforme a proposta N° de protocolo SEI nº 15592131 e de 468,10 para as contas de e-mail do domínio subsecmilitar.rj.gov.br conforme proposta N° de protocolo SEI 15592117.

SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO						
ITEM	SERVIÇO	UNIDADE/MODELO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
1	Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Básica. @gsi.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, com capacidade de 2Gb em cada caixa de mensagens.	R\$6,20	52	R\$322,40
			Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de			

2	Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Intermediária. @gsi.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, Compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, Busca em anexos, com capacidade de 4Gb em cada caixa de mensagens.	R\$9,30	5	R\$46,50
3	Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Avançada. @gsi.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, Compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, busca em anexos, busca avançada, conector para outlook, utilização e gestão da ferramenta de colaboração, com capacidade de 6Gb em cada caixa de mensagens.	R\$15,50	3	R\$46,50
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS DE CORREIO ELETRÔNICO					R\$ 415,40	

SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO

SERVIÇO	UNIDADE/MODELO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
4 Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Básica. @subsecmilitar.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, com capacidade de 2Gb em cada caixa de mensagens.	R\$6,20	61	R\$378,20
5 Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Intermediária. @subsecmilitar.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, Compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, Busca	R\$9,30	8	R\$74,40

		em anexos, com capacidade de 4Gb em cada caixa de mensagens.				
6	Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Avançada. @subsecmilitar.rj.gov.br	COBRANÇA MENSAL	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, Compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, busca em anexos, busca avançada, conector para outlook, utilização e gestão da ferramenta de colaboração, com capacidade de 6Gb em cada caixa de mensagens.	R\$15,50	1	R\$15,50
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS DE CORREIO ELETRÔNICO				R\$ 468,10		

5. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

O objeto da contratação pretendida encontra-se vinculado aos seguintes instrumentos de planejamento:

Plano Anual de Contratações

UO 06020 Subsecretaria Militar, Programação Orçamentária 2020, Ação Orçamentária **2010**, Natureza da despesa **3390.40.13**. SEI-390002/000886/2021

UO **06010** Gabinete de Segurança Institucional, Programação Orçamentária 2020, Ação Orçamentária **2010**, Natureza da despesa **3390.40.13**. SEI-390002/000871/2021

6. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

6.1 PRAZO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial.

O prazo de vigência do Contrato poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, inciso IV, da Lei n.º 8.666/93, desde que, a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para a CONTRATANTE.

6.2 LOCAL DE EXECUÇÃO

Palácio Guanabara – Rua Pinheiro Machado S/nº, Laranjeiras – RJ, CEP 22231-901;

6.3 FORMA DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA deverá apresentar detalhadamente, todos os procedimentos e informações, seja via hotline, e-mail, aplicação web etc., necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte, que são serviços remotos contínuos especializados de consultoria, compreendendo o atendimento a dúvidas e o diagnóstico de problemas ou defeitos relacionados com o funcionamento do Data Center, para solução de problemas.

A CONTRATADA deverá colocar, à disposição do CONTRATANTE, suporte com atendimento 8h (oito horas) por dia em horário comercial, 5 (cinco) dias por semana (8x5) de segunda-feira a sexta-feira, via endereço eletrônico (e-mail), telefônico local ou 0800, com atendimento na língua portuguesa, para abertura de chamados de suporte técnico e manutenções previstas na cobertura do contrato.

O tempo máximo de atendimento para solucionar os chamados de defeitos, problemas em geral, realizando testes, e fazendo as devidas correções, deverá ser de até 6 (seis) horas úteis a contar do registro de abertura do chamado no Centro de Atendimento Técnico da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos disponibilizados para o CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas

contratadas, em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá se comprometer a manter sob o mais rigoroso sigilo todos dados, informações, documentos e especificações que venham a lhe ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer

terceiros.

6.4 REGIME DE EXECUÇÃO INDIRETA

Empreitada por preço global

7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

Baixa: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços. Normal: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los. Alta: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta) e a forma de atendimento remoto. Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

Tipo de Atendimento	Prioridade Baixa	Prioridade Média	Prioridade Alta
Remoto	Acima de 6 horas úteis	Acima de 2 até 6 horas úteis	2 horas úteis

A CONTRATADA, após a realização dos serviços de chamado, deverá apresentar um Relatório de Atendimento,

contendo: identificação do chamado; data e hora do início e término do atendimento com a solução do chamado técnico; identificação do defeito; técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas, origem do problema e outras informações pertinentes.

Os chamados de suporte técnico não acarretarão qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, independentemente de sua complexidade e da quantidade de chamados abertos.

Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções do serviço originadas pela CONTRATADA.

Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço prestado pela CONTRATADA:

Até 2 horas mensais: sem aplicação de desconto no pagamento mensal.

Acima de 2 horas e até 6 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 4% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal;

Acima de 6 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 8% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal.

8. PAGAMENTO:

O pagamento será mensal e sucessivo em doze parcelas. Os serviços serão pagos pela quantidade de caixas de correio efetivamente habilitadas para uso, de acordo com a posição do último dia útil de cada mês, perfazendo o valor global e serão efetuadas em conta corrente, de titularidade da CONTRATADA, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.

No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

O pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo(s) agente(s) competente(s).

Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva representação.

9. SUBCONTRATAÇÃO

Considerando a natureza do serviço solicitado, não será admitida a subcontratação na licitação

10. CONSÓRCIO

Considerando a natureza do serviço solicitado, não será admitida a participação de empresas em consórcio na licitação.

11. COOPERATIVA

Considerando a natureza do serviço solicitado, não será admitida a participação de cooperativas na licitação.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

a) conduzir o serviço de acordo com as respectivas normas e especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;

b) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula oitava (DA RESPONSABILIDADE); **(alínea alterada pela Resolução PGE nº 3.369/2013 de 17.06.2013);**

c) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros.

d) observar o cumprimento do quantitativo de pessoas com deficiência, estipulado pelo art. 93, da Lei Federal nº 8.213/91; **(alínea incluída pela Resolução PGE nº 3.996 de 13.12.2016);**

e) Manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.f) Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos nesse Termo de Referência.

g) Cumprir todos os requisitos de segurança da informação, respeitando a preservação do sigilo, da integridade, dos direitos autorais e dos aspectos legais concernentes aos documentos que lhe forem entregues para a prestação dos serviços.

h) Manter atualizados os números de telefone, os endereços de correio eletrônico ou a área em sítio da web para a abertura de chamados.

i) Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.

j) Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a CONTRATADA, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório, o qual será o responsável da CONTRATADA pela execução deste Contrato e deverá se reportar à CONTRATANTE, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone comercial e celular e endereço eletrônico.

k) A CONTRATADA deverá fornecer suporte de recursos profissionais qualificados tecnicamente nas ferramentas necessárias utilizadas no serviço de mensageria eletrônica para esclarecer dúvidas sobre os serviços disponíveis quando acionada pela CONTRATANTE.

l) Após a exclusão de uma caixa postal, ainda deverá ser possível recuperar seu conteúdo durante os 30 (trinta) dias subsequentes.

m) Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, toda modificação que possa afetar a prestação do serviço contratado, causar mau funcionamento ou deixar o sistema não operante, salvo se houver problema inesperado.

n) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e do Decreto Estadual nº 45.600/2016.

Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA.

Documentar e notificar por escrito a CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização.

Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto.

Observar e colocar em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas às condições de funcionamento, quando julgar pertinente ou oportuno.

Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que a empresa CONTRATADA entregar fora da especificação.

A CONTRATADA deverá oferecer perfis e quantidades diferenciadas de caixas (podendo variar

conforme o interesse da CONTRATANTE).

A critério da CONTRATANTE, poderá haver acréscimos ou decréscimos das quantidades inicialmente previstas de caixas de correio eletrônico, em função do aumento ou diminuição do seu quadro de colaboradores.

14. GARANTIA CONTRATUAL:

Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, na ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (horas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

15. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

O critério de julgamento das propostas será o de menor preço apresentado.

16. RECEBIMENTO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação feita por equipe de gerenciamento designada pela CONTRATANTE, da qual farão parte: Gestor do Contrato e Comissão de Fiscalização.

A fiscalização de que trata este parágrafo será exercida no interesse da CONTRATANTE e não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não exclui corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 70 da Lei nº 8.666/93).

A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte o objeto, se em desacordo com o Contrato.

Não haverá recebimento provisório do objeto, o mesmo será recebido definitivamente quando do início da prestação de serviço, devido a sua natureza.

O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Equipe de Gestão do Contrato deverão ser solicitadas a instâncias superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

17. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

O presente Termo de Referência foi elaborado pela Divisão de Manutenção em Informática e Telefonia pelo servidor:

Antonio Carlos Rabelo Ensá Junior - 1º TEN PM
Divisão de Manutenção de Informática e Telefonia
ID 4326740-8

Rio de Janeiro, 30 agosto de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Rabelo Ensá Junior, Primeiro Tenente**, em 30/08/2021, às 15:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **21537319** e o código CRC **44CE24BE**.

Referência: Processo nº SEI-390002/000871/2021

SEI nº 21537319

Rua Pinheiro Machado, Palácio Guanabara - Bairro Laranjeiras, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22231-901
Telefone: 2123343281