



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação serviço de correio eletrônico institucional, na modalidade Software as a Service (SaaS), pelo período de 12 meses.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação visa disponibilizar aos servidores, defensores e setores da Defensoria Pública contas para utilização do serviço de correio eletrônico (e-mail). Como já é de amplo conhecimento, o e-mail é uma das ferramentas de comunicação mais difundidas mundialmente e na Defensoria Pública tem um importante papel para agilizar os contatos com os assistidos, fornecedores, entre colegas e setores da Instituição.

O referido serviço atualmente é prestado pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, através do contrato nº 60/2018. No entanto, este contrato está completando 5 anos no mês de novembro de 2023, sendo que em função de limitações legais não pode ser mais prorrogado.

Em função disso, propõe-se a celebração de um novo contrato para prestação do serviço de correio eletrônico junto ao Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, por meio de dispensa de licitação conforme fundamentação no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666 de 1993.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

3.1. Os serviços a serem fornecidos como parte do objeto, e as quantidades envolvidas na aquisição da presente contratação, são elencados no quadro a seguir e detalhados no próximo item deste termo de referência:

Serviço	Qtde Estimada Mensal
Caixa Básica (1 GB) com licença	1275
Caixa Intermediária (2 GB) com licença	470
Caixa Avançada (5 GB) com licença	600
Armazenamento Adicional (1 GB)	50
Consultoria Técnica (sem deslocamento)	10

3.2. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogada, por meio de termo aditivo, pelo período de 12





DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

(doze) meses, ou por períodos inferiores, desde que devidamente justificada, até o limite legal previsto no art. 57, inciso IV, da Lei Federal n.º 8.666/93.

4. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

- 4.1. Devem ser fornecido serviço de correio eletrônico, com infraestrutura em nuvem, observando as seguintes características:
 - 4.1.1. Deve ser prestado na modalidade Software as a Service (SaaS);
 - 4.1.2. Caixas postais com tamanhos de 1GB, 2GB e 5GB, como possibilidade de contratação de armazenamento adicional de 1GB ou mais por caixa postal;
 - 4.1.3. Ferramenta de calendário, com possibilidade de criação de salas de reuniões, projetos e outros recursos, sem custos adicionais;
 - 4.1.4. Ferramenta de catálogo de endereços corporativo;
 - 4.1.5. Ferramenta de tarefas;
 - 4.1.6. Deve fazer a guarda das mensagens por um período mínimo de 6 meses, sendo possível a contratação de período adicional por caixa postal;
 - 4.1.7. Deve oferecer interface web responsiva;
 - 4.1.8. Deve oferecer os protocolos IMAPS e SMTPS;
 - 4.1.9. Capacidade de enviar e receber mensagens de e-mail autenticadas e criptografadas;
 - 4.1.10. Deve permitir a integração com smartphones através de protocolo ActiveSync ou similar;
 - 4.1.11. Deve permitir a integração com clientes de e-mail desktop como Mozilla Thunderbird e MS Outlook;
 - 4.1.12. Toda a infraestrutura do serviço de correio eletrônico em nuvem deve estar localizada no território brasileiro;
 - 4.1.13. Deve prover interface de administração das caixas postais;
 - 4.1.14. Deve prover antispam e antimalware;
 - 4.1.15. Deve possibilitar o uso de assinatura digital;
 - 4.1.16. Deve permitir a configuração de assinatura padrão para ser incluída no rodapé das mensagens;
 - 4.1.17. Deve permitir a integração com diretório Active Directory;
 - 4.1.18. Permitir o compartilhamento de caixas postais, calendário e tarefas;
 - 4.1.19. Permitir a visualização da disponibilidade de outros usuários e recursos quando do agendamento de atividades no calendário;
 - 4.1.20. Permitir sinalizar uma mensagem como importante;
 - 4.1.21. Permitir solicitar a confirmação de leitura do destinatário;
 - 4.1.22. Permitir criação de filtros para o tratamento das mensagens;





DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.1.23. Permitir a inclusão de mensagem de aviso de férias;
 - 4.1.24. Permitir a busca de mensagens na caixa postal e busca de contatos no catálogo de endereços;
 - 4.1.25. Permitir a adição de marcadores nas mensagens, tarefas e agendamentos;
 - 4.1.26. Permitir a contratação de serviço de colaboração, com videoconferência;
 - 4.1.27. Permitir mensagens com anexos de até 20MB;
 - 4.1.28. Permitir a criação de lista de distribuição de e-mails;
 - 4.1.29. Permitir a autenticação por senha ou certificado digital;
 - 4.1.30. Deve haver o backup periódico das caixas postais;
 - 4.1.31. Deve fornecer tutoriais online com orientações de uso do serviço contratado;
 - 4.1.32. Deve manter os logs de acesso dos usuários pelo período mínimo de 5 anos
- 4.2. Níveis de Serviço
- 4.2.1. Deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo admitido um nível de disponibilidade de 98% dentro de um mês, descontadas as paradas programadas;
 - 4.2.2. As paradas programadas devem ocorrer entre 0h e 6h, exceto em situações excepcionais, que deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 horas.
- 4.3. Suporte Técnico
- 4.3.1. O suporte técnico deve ser prestado mediante abertura de chamado na central de atendimento da CONTRATADA, devendo observar o que segue:
 - 4.3.1.1. 80% dos acionamentos relacionados a contas dos usuários deverão ser resolvidos no máximo em 48 horas úteis, a contar da formalização do chamado.
 - 4.3.1.2. 80% dos acionamentos relacionados a solicitação de logs de envio e recebimento de e-mails deverão ser atendidos no máximo em 48 horas úteis, a contar da formalização do chamado.
- 4.4. Faturamento e Pagamento
- 4.4.1. A CONTRATADA deve apresentar mensalmente, junto a fatura para pagamento, o relatório para comprovação dos serviços prestados, com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preço unitário e preço total.
 - 4.4.2. O período de prestação de serviços, para efeitos de cobrança será do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do mês especificado no relatório.
 - 4.4.3. O prazo para pagamento será o 20º dia do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal.
 - 4.4.4. Em caso de fatura com inconsistência, após a comunicação formal pela CONTRATANTE com as devidas justificativas, a CONTRATADA deve em até 5 dias úteis providenciar a regularização, sendo observados os prazos para pagamento.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5. RESULTADO ESPERADO

5.1. Prestação dos serviços contratados, dentro dos níveis de serviço acordados e demais critérios estipulados neste Termo de Referência, garantindo assim o pleno uso do serviço de e-mail pelos usuários da Defensoria Pública

6. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por fiscais da CONTRATANTE e pelo gestor do contrato, especialmente designados pelo responsável do órgão, devendo ser comunicada à CONTRATADA as eventuais ocorrências apuradas

7. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Nome do responsável técnico: Alex Schneider Zis

Função: Diretor de TI

Porto Alegre, 26 de julho de 2023

