



TERMO DE REFERÊNCIA PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 68/26

**SOLICITANTE: SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO.**

Boituva/SP, 27 de maio de 2026

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço contínuo de hospedagem de contas de e-mail corporativo, com capacidade mínima de 5GB por conta, incluindo soluções de segurança, armazenamento, monitoramento, suporte técnico, backup, recuperação de dados e garantia de nível de serviço, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, visando atender às necessidades das Secretarias e unidades administrativas do Município de Boituva/SP.

1.2. Classificação do Objeto

1.2.1. Considerando as definições constantes do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, o objeto enquadra-se como **serviço comum** de natureza contínua, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo necessária sua manutenção continuada para atendimento das atividades administrativas da Administração Municipal.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade do serviço de hospedagem de e-mails institucionais utilizados pelas Secretarias e unidades administrativas do Município, ferramenta indispensável para a comunicação interna e externa da Administração Pública Municipal.

O serviço é utilizado diariamente para envio e recebimento de documentos, comunicações oficiais, tramitação de informações administrativas, atendimento institucional e execução das atividades administrativas desenvolvidas pelos servidores municipais.

O contrato atualmente vigente possui encerramento previsto para 30/09/2026, não sendo possível sua prorrogação, circunstância que torna necessária a realização de novo procedimento de contratação, evitando a interrupção do serviço e eventuais prejuízos à continuidade administrativa.

A quantidade estimada de 500 (quinhentas) contas de e-mail decorre da necessidade operacional das Secretarias Municipais, departamentos e demais unidades administrativas, garantindo atendimento adequado à estrutura organizacional do Município.

A capacidade mínima de armazenamento de 5GB por conta mostra-se suficiente para atendimento das necessidades operacionais da Administração, permitindo armazenamento



adequado das mensagens eletrônicas, anexos e registros institucionais.

A contratação de solução especializada proporciona maior segurança da informação, estabilidade operacional, continuidade dos serviços, suporte técnico adequado, proteção contra ameaças eletrônicas e mecanismos de recuperação de dados, reduzindo riscos de indisponibilidade, perda de informações e falhas operacionais.

A contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações (PAC), estando alinhada ao planejamento institucional da Administração Municipal.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária, adequada e suficiente para assegurar a continuidade dos serviços administrativos e da comunicação institucional do Município.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

A contratação compreende a prestação de serviço contínuo de hospedagem de e-mails corporativos, devendo atender às seguintes especificações mínimas:

3.1. Quantitativo e Capacidade

3.1.1. Fornecimento de 500 (quinhentas) contas de e-mail corporativo;

3.1.2. Cada conta deverá possuir capacidade mínima de armazenamento de 5GB.

3.1.3. O quantitativo estimado de 500 (quinhentas) contas de e-mail foi definido com base no número atual de usuários vinculados às Secretarias Municipais, departamentos, unidades administrativas e previsão de expansão operacional durante a vigência contratual.

3.2. Funcionalidades Obrigatórias

3.2.1. O serviço deverá contemplar, no mínimo:

- a) Envio e recebimento de e-mails;
- b) Webmail acessível via navegador;
- c) Acesso por meio dos protocolos POP3 e IMAP;
- d) Acesso por dispositivos móveis;
- e) Redirecionamento de mensagens;
- f) Resposta automática;
- g) Catálogo de endereços corporativo;
- h) Integração com diretório LDAP (quando aplicável);
- i) Filtro de anexos;
- j) Assinatura institucional automática (disclaimer);
- k) Gerenciamento administrativo das contas.

3.3. Segurança da Informação

3.3.1. A solução deverá possuir, no mínimo:

- a) Antivírus integrado;
- b) Proteção contra phishing;
- c) Sistema antispam inteligente;



d) Implementação de SPF (Sender Policy Framework) e demais mecanismos de autenticação de e-mail;

e) Listas de bloqueio (blacklists);

f) Acesso seguro por meio de criptografia SSL/TLS;

g) Mecanismos de proteção contra acessos indevidos;

h) Garantia de integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações.

3.3.2. Os registros (logs) de acesso e operações deverão ser mantidos pela contratada pelo período mínimo de 90 (noventa) dias.

3.3.2.1. Os logs deverão contemplar, no mínimo, registros de autenticação, acessos, envio, recebimento, exclusão e alterações administrativas das contas.

3.3.3. Os backups realizados deverão assegurar mecanismos adequados de integridade e recuperação das informações armazenadas.

3.3.4. A solução deverá utilizar mecanismos de criptografia compatíveis com padrões usuais de mercado para proteção do tráfego de dados e acessos ao sistema.

3.3.5. A solução deverá possuir mecanismos mínimos de autenticação segura, controle de acesso, rastreabilidade de operações administrativas e, quando disponível, autenticação multifator.

3.4. Monitoramento e Registros

3.4.1. O serviço deverá possuir monitoramento contínuo em regime 24x7;

3.4.2. A solução deverá manter registros (logs) de mensagens enviadas e recebidas;

3.4.3. Os logs deverão ser disponibilizados à Administração sempre que solicitado.

3.5. Backup e Recuperação

3.5.1. A contratada deverá realizar backup periódico das contas de e-mail;

3.5.1.1. Os backups deverão ser realizados, no mínimo, diariamente.

3.5.1.2. Os backups deverão permanecer armazenados pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, assegurando a possibilidade de restauração das informações dentro do período de retenção.

3.5.2. Deverá ser disponibilizado mecanismo de restauração de mensagens e dados;

3.5.2.1. A restauração das informações deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação formal da Administração.

3.5.3. A solução deverá adotar medidas destinadas à prevenção de perda de informações.

3.6. Disponibilidade e Continuidade

3.6.1. O serviço deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual;

3.6.2. A solução deverá possuir disponibilidade mínima mensal de 99,9%;

3.6.3. A infraestrutura deverá assegurar estabilidade operacional e capacidade de suportar simultaneamente os usuários previstos sem degradação do serviço.

3.6.4. A disponibilidade mínima mensal de 99,9% deverá ser apurada considerando o período integral de funcionamento do serviço durante cada mês de execução contratual.



3.6.5. Para fins de cálculo da disponibilidade, serão consideradas como indisponibilidade as interrupções no acesso ao serviço de hospedagem de e-mails que impeçam o envio, recebimento ou acesso às contas pelos usuários da Administração.

3.6.6. Não serão computadas como indisponibilidade:

- a) interrupções programadas previamente comunicadas à Administração;
- b) paralisações decorrentes de caso fortuito, força maior ou fatores externos não imputáveis à contratada;
- c) indisponibilidades decorrentes de falhas internas da infraestrutura da Administração.

3.6.7. A contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, relatórios de disponibilidade e monitoramento do serviço.

3.6.8. O cálculo da disponibilidade mensal do serviço será realizado mediante a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = [(\text{Tempo Total} - \text{Tempo de Indisponibilidade}) \div \text{Tempo Total}] \times 100$$

Tempo Total = período total contratado no mês

Tempo de Indisponibilidade = soma dos períodos de indisponibilidade não programada

3.6.9. Os períodos de indisponibilidade deverão ser registrados e comprovados mediante relatórios técnicos emitidos pela contratada e validados pela fiscalização contratual.

3.7. Implantação e Configuração

3.7.1. A implantação inicial do serviço deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis contados da emissão da ordem de início dos serviços, incluindo configuração inicial das contas e disponibilização operacional do ambiente.

3.7.2. A contratada será responsável pela configuração das contas de e-mail para os usuários indicados pela Administração;

3.7.3. Caso necessário, a contratada deverá realizar migração das contas e dados existentes, sem perda de informações;

3.7.4. A contratada deverá garantir continuidade operacional durante eventual transição do serviço;

3.7.5. Suporte técnico durante o processo de implantação.

3.8. Suporte Técnico

3.8.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual;

3.8.2. O suporte deverá ocorrer por canais eletrônicos, telefone ou plataforma de atendimento;

3.8.2.1. Os chamados técnicos deverão possuir número de protocolo ou mecanismo equivalente de rastreabilidade, permitindo o acompanhamento pela Administração.

3.8.3. As falhas críticas deverão receber atendimento prioritário;

3.8.3.1. Serão considerados chamados críticos aqueles que ocasionem indisponibilidade total do serviço, impossibilidade de acesso às contas institucionais, falha generalizada de envio e recebimento de mensagens ou incidente de segurança que comprometa a integridade das informações.



3.8.4. Os chamados classificados como críticos deverão possuir prazo máximo de solução de até 04 (quatro) horas, salvo justificativa técnica aceita pela Administração.

3.8.5. Os chamados não críticos deverão possuir prazo máximo de solução de até 02 (dois) dias úteis.

3.9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá observar os seguintes requisitos mínimos, necessários à adequada execução do objeto:

3.9.1. Requisitos Gerais

3.9.2. Prestação contínua do serviço durante toda a vigência contratual;

3.9.3. Garantia de funcionamento ininterrupto do ambiente contratado;

3.9.4. Disponibilização do serviço em ambiente seguro e confiável;

3.9.5. Atendimento integral às especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

3.10. Requisitos de Segurança

3.10.1. Observância às normas aplicáveis de segurança da informação;

3.10.2. A contratada atuará exclusivamente como operadora dos dados pessoais tratados em razão da execução contratual, observando as instruções da Administração, na qualidade de controladora dos dados, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018;

3.10.3. Garantia de confidencialidade das informações institucionais.

3.10.4. A contratada deverá manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações institucionais acessadas em razão da execução contratual, vedada sua divulgação ou utilização para finalidade diversa da execução do objeto.

3.11. Requisitos de Conformidade

3.11.1. Observância às normas aplicáveis à Administração Pública;

3.11.2. Atendimento às diretrizes de segurança da informação;

3.11.3. Adequação às normas de proteção de dados, garantindo o tratamento adequado das informações.

3.12. Requisitos Operacionais

3.12.1. Disponibilização de acesso via webmail, dispositivos móveis e clientes de e-mail;

3.12.2. Manutenção de registros operacionais e logs;

3.12.3. Monitoramento contínuo do ambiente.

4. PRAZO DO CONTRATO

4.1. O prazo de vigência do contrato **será de 12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de início dos serviços, podendo ser prorrogado sucessivamente, observados os limites e condições previstos nos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantagem para a Administração.



5. EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto compreende a prestação contínua de serviço de hospedagem de e-mails corporativos, incluindo implantação, configuração, disponibilização, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

5.1.1. O regime de execução contratual será o de empreitada por preço global, considerando a contratação de solução integrada e contínua, com remuneração mensal fixa correspondente à disponibilização integral dos serviços contratados.

5.2. A implantação inicial do serviço deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis contados da emissão da ordem de início dos serviços pela Administração, compreendendo a disponibilização operacional do ambiente, configuração inicial das contas de e-mail corporativo e demais providências necessárias ao início regular da execução contratual.

5.2.1. O serviço de hospedagem de contas de e-mail será disponibilizado de forma contínua pela contratada, incluindo a configuração inicial das contas e, quando necessário, o suporte para configuração de acesso nos computadores e dispositivos utilizados pelos servidores da Administração Municipal.

5.2.1.1. O serviço incluirá suporte remoto para configuração de acesso às contas de e-mail nos computadores e dispositivos utilizados pelos servidores municipais, não abrangendo manutenção física ou suporte integral de equipamentos da Administração.

5.3. A contratada será responsável pela migração dos dados do serviço atualmente utilizado, devendo ocorrer de forma planejada, mediante cronograma previamente aprovado pela Administração, garantindo a integridade, rastreabilidade e disponibilidade das informações.

5.3.1. A conclusão da migração dos dados dependerá de validação e aceite formal da Administração, após verificação da integridade e disponibilidade das informações migradas.

5.3.2. A migração deverá observar plano de transição previamente aprovado pela Administração, contemplando cronograma, procedimentos de contingência, validação das informações migradas e medidas destinadas à prevenção de perda de dados.

5.3.3. O aceite da migração ficará condicionado à verificação da integridade das contas, mensagens, anexos, permissões administrativas e disponibilidade operacional do ambiente migrado.

5.3.4. Ao término contratual, a contratada deverá disponibilizar à Administração mecanismo de exportação e portabilidade das contas e dados armazenados, sem ônus adicional, assegurando continuidade operacional e integridade das informações.

5.3.5. Encerrada a execução contratual, a contratada deverá promover a exclusão segura dos dados armazenados em seus ambientes, ressalvadas hipóteses legais de retenção obrigatória, mediante declaração formal à Administração.

5.4. O serviço deverá ser prestado de forma contínua, ininterrupta e em ambiente seguro, assegurando níveis adequados de disponibilidade, desempenho e confiabilidade.

5.5. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, visando à resolução de eventuais falhas, dúvidas operacionais e manutenção do serviço.



5.6. A execução deverá contemplar monitoramento contínuo do ambiente, bem como a manutenção de registros (logs) de operações, quando aplicável.

5.7. O serviço será disponibilizado para todos os prédios públicos do Município, próprios ou locados, conforme demanda da Administração.

5.8. A contratada deverá indicar representante que responderá perante a Administração por todos os atos relacionados à execução contratual, bem como manter canais de comunicação atualizados para atendimento das solicitações.

5.9. A execução do objeto deverá observar integralmente as especificações técnicas e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, garantindo a adequada prestação do serviço durante toda a vigência do contrato.

6. GESTÃO DO FORNECIMENTO

6.1. A fiscalização e a gestão da contratação serão realizadas por servidores a serem indicados pela secretaria demandante. As indicações serão formalmente solicitadas pelo Departamento de Compras, durante a tramitação do processo e serão necessárias para fins de assinatura e acompanhamento da execução contratual.

6.2. Os servidores indicados atuarão no acompanhamento técnico e administrativo da execução, garantindo que a prestação dos serviços seja executada conforme as exigências estabelecidas neste Termo de Referência e alinhados às diretrizes da secretaria envolvida. A supervisão geral observará o disposto no Decreto Municipal nº 2.979, de 18 de julho de 2024.

6.3. Atribuições do Fiscal do Contrato:

I – Acompanhar a execução do contrato, verificando o cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual;

II – Atestar as notas fiscais/faturas, após a verificação da regular prestação dos serviços;

III – Verificar a conformidade dos serviços prestados com os níveis de qualidade, desempenho e disponibilidade exigidos;

IV – Registrar, em instrumento próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive eventuais falhas ou irregularidades;

V – Solicitar à contratada a correção de falhas ou inadequações na prestação do serviço, fixando prazo para sua regularização;

VI – Comunicar formalmente ao gestor do contrato e às autoridades competentes eventuais descumprimentos contratuais;

VII – Acompanhar o atendimento aos níveis de serviço (SLA);

VIII – Conferir a regularidade da documentação apresentada pela contratada, quando exigido para fins de pagamento;

IX – Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, adotando as medidas necessárias para a adequada execução do objeto;

X – Auxiliar na instrução de eventuais processos de aplicação de sanções administrativas.

XI – Constatadas irregularidades na execução dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará



formalmente a contratada para que promova as adequações necessárias no prazo fixado pela Administração, sem prejuízo da continuidade da fiscalização e do acompanhamento contratual.

6.4. Atribuições do Gestor do Contrato:

- I – Acompanhar a execução global do contrato, assegurando o cumprimento de seus objetivos e resultados;
- II – Coordenar e supervisionar a atuação do Fiscal do Contrato;
- III – Adotar as providências necessárias para a formalização, prorrogação, alteração ou encerramento do contrato;
- IV – Analisar e deliberar sobre solicitações da contratada que envolvam aspectos contratuais, inclusive pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, quando houver;
- V – Promover a instrução processual necessária à aplicação de penalidades, quando verificado descumprimento contratual;
- VI – Verificar a manutenção das condições de habilitação e qualificação da contratada durante a vigência contratual;
- VII – Controlar prazos contratuais, inclusive quanto à vigência e eventuais prorrogações;
- VIII – Encaminhar as demandas necessárias aos setores competentes, garantindo o adequado fluxo processual;
- IX – Atuar como interlocutor entre a Administração e a contratada em questões administrativas e contratuais;
- X – Zelar pela adequada execução do contrato sob a ótica administrativa, assegurando a observância da legislação aplicável.

6.5. Das Irregularidades e Sanções

- I - A ocorrência de indisponibilidade injustificada do serviço, em desacordo com os níveis mínimos de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência, poderá ensejar aplicação das sanções administrativas cabíveis, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade;
- II - A reincidência de falhas graves, descumprimento reiterado do nível mínimo de disponibilidade, interrupções frequentes ou inexecução parcial dos serviços poderá caracterizar descumprimento contratual passível de aplicação das penalidades previstas na Lei Federal nº 14.133/2021;
- III - Poderá haver retenção ou glosa proporcional exclusivamente sobre a parcela correspondente aos serviços afetados pelas irregularidades verificadas, observada prévia apuração pela fiscalização contratual;
- IV - O descumprimento das obrigações contratuais poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas cabíveis, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, observada a natureza e a gravidade da infração, garantidos o contraditório e a ampla defesa em regular processo administrativo;
- V - A aplicação de eventual penalidade não afasta a obrigação da contratada de promover a regularização da execução contratual, nem impede a adoção das demais medidas administrativas



e legais cabíveis pela Administração.

7. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. O pagamento será realizado mensalmente, mediante comprovação da regular execução dos serviços e apresentação da respectiva nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

7.1.1. O recebimento dos serviços ocorrerá mensalmente, mediante verificação da regular execução contratual pelo fiscal do contrato, observando-se o cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

7.1.2. Constatada a adequada prestação dos serviços, será realizado o recebimento definitivo para fins de liquidação e pagamento da despesa.

7.1.3. Verificadas irregularidades na execução contratual, o fiscal notificará a contratada para regularização, podendo o recebimento e o pagamento permanecer suspensos até a correção das pendências identificadas.

7.1.4. A medição mensal da disponibilidade do serviço será realizada com base nos relatórios técnicos apresentados pela contratada e validados pelo fiscal do contrato, observando-se os índices mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.5. O descumprimento do índice mínimo de disponibilidade poderá ensejar glosa proporcional da parcela mensal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

7.2. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo da nota fiscal e ateste da execução contratual.

7.3. Os pagamentos serão realizados por meio de depósito ou transferência bancária em conta de titularidade da contratada.

7.4. O ateste da despesa será realizado pelo departamento competente da Secretaria Municipal de Governo e Planejamento Estratégico.

7.5. A contratada deverá manter regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência contratual.

7.6. O pagamento observará as normas orçamentárias, financeiras e de liquidação das despesas aplicáveis à Administração Pública Municipal.

7.7. Eventuais irregularidades na execução contratual poderão suspender o prazo de pagamento até a regularização das pendências.

8. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1.1. A contratação em apreço será realizada por meio de **dispensa em razão do valor**, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, observado o limite vigente à época da contratação, tendo em vista que o valor estimado se encontra dentro do limite legal.

8.1.2. A contratação observará os limites legais aplicáveis às contratações por dispensa em razão do valor, nos termos da legislação vigente.



8.1.3. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global**, considerando tratar-se de item único.

8.1.4. O valor estimado da contratação é de R\$ 35.100,00 (trinta e cinco mil e cem reais), servindo como referência para análise da vantajosidade da proposta.

8.1.5. A escolha do fornecedor será precedida da realização de pesquisa de preços, nos termos da legislação vigente, visando à obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, mediante a verificação de valores praticados no mercado.

8.1.6. A medida observa os princípios da economicidade, eficiência e celeridade, garantindo a adequada instrução processual e a seleção da proposta mais vantajosa, sem prejuízo da competitividade e da transparência.

8.1.7. Para fins de contratação, será exigida a comprovação de regularidade fiscal, social e trabalhista, bem como habilitação jurídica compatível com o objeto, nos termos da legislação vigente.

8.2. Qualificação Técnica

8.2.1. Comprovação de aptidão técnica mediante apresentação de atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que demonstre execução anterior de serviço contínuo de hospedagem de e-mails corporativos em escala de relevância proporcional e características compatíveis ao objeto contratado.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Seguem abaixo discriminados os recursos orçamentários destinados ao atendimento da presente contratação:

Ficha Desdobro: 3548 – Administração

Ficha Desdobro: 6004 – SSP

Certifica-se a existência de saldo orçamentário suficiente para suportar a despesa decorrente da presente contratação, conforme dotação consignada no orçamento vigente.

Assinado Digitalmente

Adriano Mário Ferraris Fernandes
Secretário Municipal de Governo e Planejamento Estratégico



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BB2B-754F-DE3C-D7FC

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ADRIANO MARIO FERRARIS FERNANDES (CPF 252.XXX.XXX-96) em 28/05/2026 11:38:17
GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Esta versão de verificação foi gerada em 28/05/2026 às 11:38 e assinada digitalmente pela MUNICIPIO DE BOITUVA:46634499000190 para garantir sua autenticidade e inviolabilidade com o documento que foi assinado pelas partes através da plataforma 1Doc, que poderá ser conferido por meio do seguinte link:

<https://boituva.1doc.com.br/verificacao/BB2B-754F-DE3C-D7FC>