

## **Anexo I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

PROVEDOR DE E-MAIL COM SOLUÇÕES DE E-MAIL E OFFICE 365

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### **1. OBJETO**

A presente contratação tem como objeto a contratação de serviços de provedor de serviços e-mail, incluindo o fornecimento de assinaturas de licença de uso de softwares Microsoft incluindo implementação e gerenciamento das ferramentas do Microsoft Office 365 operando em formato híbrido as contas de e-mail do provedor assim visando modernizar e otimizar a comunicação e colaboração interna da Fundação do ABC e suas unidades gerenciadas.

#### **2. JUSTIFICATIVA**

A Fundação do ABC reconhece a necessidade de aprimorar seus sistemas de comunicação e colaboração, buscando eficiência operacional, segurança na troca de informações e padronização de serviços. A adoção de um provedor de e-mail integrado com as ferramentas do Office 365 proporcionará uma infraestrutura mais robusta, possibilitando maior produtividade, colaboração remota eficiente e segurança aprimorada.

A necessidade de modernização e padronização dos sistemas de comunicação e colaboração da Fundação do ABC se fundamenta na busca por eficiência operacional e na criação de uma infraestrutura integrada. A padronização entre a mantenedora e suas unidades gerenciadas é de extrema importância para garantir uniformidade nos processos, facilidade na gestão e segurança na troca de informações.

A adoção de um provedor de e-mail integrado com as ferramentas do Office 365 proporcionará não apenas eficiência, mas também a padronização necessária para criar uma plataforma unificada de comunicação e colaboração em toda a organização. Esse alinhamento é vital para otimizar processos, promover a coesão organizacional e assegurar que todas as unidades operem de maneira eficiente e segura.

#### **3. OBJETIVO**

O objetivo é otimizar a comunicação interna e externa, promovendo a colaboração eficiente e garantindo a segurança das comunicações em conjunto com a inovação de ferramentas através do Office 365. Dentre esses o projeto visa atingir os seguintes benefícios:

- **Padronização dos Processos:** Estabelecer uma plataforma única que permita a uniformidade nos processos de comunicação e colaboração entre a mantenedora e as filiais.

- **Modernização da Comunicação:** Proporcionar uma solução mais moderna e eficiente, acrescentando maior confiabilidade e funcionalidades avançadas.
- **Colaboração Eficiente:** Facilitar a colaboração entre equipes por meio da implementação e adoção de ferramentas colaborativas do Office 365, como Microsoft Teams, Planner e OneDrive.
- **Segurança da Informação:** Reforçar a segurança da comunicação por meio da implementação de medidas de proteção, como criptografia de e-mails e detecção avançada de ameaças.
- **Aprimoramento da Produtividade:** Oferecer treinamento e suporte para garantir que os usuários em todas as unidades tirem o máximo proveito das ferramentas do Office 365, melhorando a eficiência operacional.

#### 4. ESCOPO

O escopo estabelece uma estimativa global da quantidade de caixas de e-mail comum e quantidade de licenças do Office 365 a serem disponibilizados à CONTRATADA, conforme descrito na Tabela 01. Os valores devem estar previstos de forma unitária, a tabela abaixo traz previsibilidade de quantidade possível a ser contratada.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QTDE
Contas de e-mail (Tipo I)	Contas de e-mail sem compartilhamento de recursos de tarefas, agendas e calendários com espaço de armazenamento mínimo de 25 Gb.	2000
Contas de E-mail (Tipo II)	Contas de E-mail office 365 Standard	300
Contas de e-mail (Tipo III)	Conta de e-mail relay de 500 mil disparos mês/conta	001

Tabela 01

A implementação do projeto de modernização do sistema de e-mail e adoção do Microsoft Office 365 pela Fundação do ABC contemplará a inclusão das unidades gerenciadas, assim tornando a centralização de gestão de forma corporativa.

A equipe de Tecnologia da Informação (TI) coordenará o projeto para migração das unidades aos serviços centralizados nessa plataforma. A plataforma deverá aceitar múltiplos domínios de e-mail e subdomínios para que o projeto de migração das unidades ocorra com planejamento adequado.

O projeto visa a inclusão das unidades gerenciadas assegurando uma implementação uniforme e eficiente em toda a organização, alinhada aos objetivos de modernização e padronização estabelecidos no escopo do projeto.

A apresentação da proposta pela CONTRATADA indica que esta está apta a assumir o contrato com as quantidades previstas e mencionadas. A CONTRATADA está ciente o processo irá ocorrer em fases e as cobranças só devem ocorrer para as quantidades de caixas de e-mails e serviços ativos na plataforma. Essas quantidades previstas podem variar conforme a quantidade de unidades gerenciadas ou novos serviços que a fundação do ABC vier assumir durante a vigência do contrato.

Todas as unidades gerenciadas que a Fundação do ABC vier a assumir, deverão trabalhar de forma centralizada nesse contrato podendo incluir novos domínios e subdomínios, devendo a CONTRATADA manter idênticas as condições aplicadas a esse Termo de Referência com os valores e prazos, independente da data de adesão por qualquer outra unidade, sempre respeitando as particularidades dos pacotes contratados nesse escopo e o limite da vigência contratual, previsto no item VIGÊNCIA deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá providenciar a migração das contas de correio eletrônico da CONTRATANTE, de modo a assegurar a adequada e completa operacionalização inicial da solução, bem como a manutenção dos dados pré-existentes. Deverá capacitar a equipe técnica designada pela Fundação do ABC a respeito dos conhecimentos relativos à solução e as melhores práticas para sua administração;

A CONTRATADA deverá prever no contrato toda a gestão e treinamento dos serviços do Office 365 para a CONTRATANTE.

## **5. VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.

## **6. INFORMAÇÕES TÉCNICAS**

A descrição técnica abrangente dos serviços previstos nesse Termo de Referência pode ser encontrada no Item denominado 'Memorial Descritivo', fornecendo detalhes pormenorizados sobre as especificações técnicas e características dos dispositivos mencionados.

## **7. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÕES**

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico da solução através de atendimento telefônico, e-mail ou web em 24x7x365 (vinte e quatro horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias ao ano).

As atividades de suporte técnico deverão contemplar correções de falhas e anormalidades detectadas com a utilização da solução.

## **8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA deverá disponibilizar junto a Nota Fiscal mensal, um relatório com a relação de serviços e licenciamentos disponibilizados para o domínio ou subdomínio.

A CONTRATADA será integralmente responsável pela idoneidade técnica e moral dos seus funcionários e por eventuais danos ocasionados, quando da execução dos serviços e deverá prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, reservando-se à CONTRATANTE o direito, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa

responsabilidade, exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços diretamente ou por prepostos designados.

Responsabilizar-se integralmente pelo bom andamento dos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, designar por escrito, preposto para resolução de possíveis ocorrências durante a execução do contrato.

Disponibilizar equipe técnica especializada para a prestação de serviços de suporte técnico remoto à CONTRATANTE durante a vigência do contrato via telefone, web e e-mail.

Manter os serviços relacionados à presente contratação conectados à rede internet, de forma dedicada, em alta disponibilidade sem intervalos, salvo problemas de natureza técnico-operacional ou de força maior, hipóteses essas em que, sempre que houver previsibilidade a CONTRATADA deverá se empenhar no sentido de comunicar o evento previamente à CONTRATANTE.

Não divulgar e nem comercializar sem previa autorização da CONTRATANTE seus dados cadastrais e e-mail que venha a ter acesso, a não ser em solicitações oficiais com seus devidos documentos legais.

Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.

Encaminhar mensalmente no prazo adequado para as providências do pagamento a nota fiscal consolidada com os impostos incluídos devidamente discriminados para o local designado pela CONTRATANTE.

Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes direta ou indiretamente da execução deste serviço, A inadimplência da CONTRATADA com referência a estes encargos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seus pagamentos, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

Responsabilizar-se por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação fiscal, civil, tributária e trabalhista, bem como por todas as despesas decorrentes da execução do contrato e, ainda, por todos os danos e prejuízos que causar a seus funcionários ou a terceiros em virtude de execução do presente.

Executar o serviço dentro dos padrões de qualidade e segurança e obedecer às normas estipuladas para o tipo de serviços realizado.

Deverá ainda se responsabilizar pelas despesas do serviço a ser prestado, isentando a CONTRATANTE de quaisquer ônus relativos à mão de obra, transporte, alimentação, salvo se comprovado através de laudo técnico que a CONTRATANTE deu causa (negligência, imperícia ou imprudência).

Responsabilizar-se pelo pagamento de tributos, taxas e outros que incidir sobre a prestação dos serviços, incluído aqueles que incidam sobre os serviços que compete a CONTRATANTE a retenção na fonte por força de lei.

A empresa vencedora deverá adotar todas as medidas de segurança necessárias, dentro das exigências legais, inclusive equipando seu(s) colaborador(es) com EPIs conforme Norma Regulamentadora, bem como todas as normas impostas pelas autoridades públicas e aplicáveis ao objeto do presente.

A CONTRATADA deve considerar que esse Termo de Referência será parte integrante desse contrato.

## **9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela licitante, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias para a implantação do serviço;

Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto especificado neste Termo de Referência;

Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA cumpra suas obrigações na forma deste Termo de Referência;

Rejeitar no todo, ou em parte, os serviços inadequados, solicitando que sejam refeitos a expensas da CONTRATADA.

Efetuar e atestar o pagamento dos serviços na forma deste Termo de Referência;

Notificar, por escrito, a contratada, da constatação de quaisquer irregularidades pertinentes ao bom andamento dos serviços;

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

Designar representante designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos produtos ofertados;

Realizar avaliação periódica sobre a qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor;

Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA às dependências das unidades de saúde relacionadas à execução dos serviços;

## **10. PROPOSTAS**

As PROPOSTAS apresentadas devem constar os itens abaixo relacionados:

- Indicar o nome ou razão social da proponente, endereço completo, telefone e endereço de e-mail, cartão CNPJ, Inscrição Estadual ou Municipal, bem como identificação do representante legal (nome, CPF, RG, e cargo na empresa);
- Proposta Técnica;

- Breve apresentação da empresa;
- Tempo de existência;
- Experiência na área dos serviços ofertados;
- Descrição dos Serviços Ofertados;
- Tabela de valores fixos para os serviços e licenciamentos previstos no projeto;
- Previsão de SLAs;
- Forma de Pagamento;
- Relação dos principais clientes;
- Quadro de preços conforma a tabela constante no anexo **QUADRO DE PREÇOS**
- As propostas devem constar os valores unitário mensal dos serviços e licenciamentos;

## 11. MEMORIAL DESCRITIVO

O provedor de serviços de e-mail e licenciamento do Office 365, conforme as configurações descritas a seguir, compreende que a entrega dos serviços deve ser realizada de modo híbrido mantendo como o mesmo domínio para os serviços previstos abaixo, desta forma as contas do tipo I,II,III devem responder ao mesmo domínio.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QTDE
Contas de e-mail (Tipo I)	Contas de e-mail sem compartilhamento de recursos de tarefas, agendas e calendários com espaço de armazenamento mínimo de 25 Gb.	2000
Contas de E-mail (Tipo II)	Contas de E-mail office 365 Standard	300
Serviço de E-mail (Tipo III)	Serviço E-mail relay de 500 mil disparos mês/conta	001

### a. CONTAS DE CORREIO ELETRÔNICO (TIPO I)

- Deverão ser fornecidas contas de correio eletrônico, com espaço de armazenamento de, no mínimo, 25 (vinte) Gb por caixa postal;
- Permitir que e-mails sejam movidos automaticamente para pastas específicas;
- Possibilitar o encaminhamento de mensagens;
- Possuir filtros de anexos;
- Permitir a criação de pastas e subpastas para organização de mensagens;
- Possibilitar a configuração de regras de envio e recebimento de e-mails;
- Permitir a configuração de mensagens automáticas para encaminhamento aos contatos, no caso de ausências, férias, dentre outros;
- Apresentar painel de controle de e-mails com interface amigável para administrar, criar e configurar contas de e-mail;
- Permitir a criação de no mínimo 40 (quarenta) listas de e-mail com possibilidade de inclusão de endereços externos e internos;
- Possibilitar que as listas de e-mail possam receber e-mails de domínios externos e internos e/ou apenas de endereços do domínio interno;
- Possibilitar a importação e exportação de dados (contatos, caixas postais e calendários);
- Permitir a busca por caixas postais através das informações pessoais;
- Permitir a criação de apelidos (alias) para um endereço de e-mail;



- Possibilitar o redirecionamento de mensagens a um e-mail externo;
- Permitir a edição das informações da conta de correio eletrônico e do perfil;
- Possuir o gerenciamento e agrupamento de pastas;
- Possuir o catálogo de endereços;
- Possuir recurso de cópia oculta;
- Possibilitar a utilização de assinatura no corpo do e-mail na interface web;
- Permitir o bloqueio ou liberação de mensagens vindas de destinatários específicos;
- A solução deve suportar o acesso SSL aos dados do usuário através de protocolos IMAP (Internet Message Access Protocol), POP 3 (Post Office Protocol – Versão 3) e SMTP (Simple Mail Transfer Protocol);
- Permitir a visualização e edição das configurações de SPAM;
- Possuir recurso anti-phishing (fraude eletrônica);
- Possuir log da administração dos recursos das contas de correio eletrônico;
- Possibilitar a customização da interface web, acrescentando-se o logo da Fundação do ABC;
- Possuir recurso para importação de caixas postais eletrônicas;
- Possuir recurso para gerenciamento de contatos, incluindo importação e exportação;
- Permitir o acesso a lista global de endereços da Fundação do ABC;
- Apresentar, no mínimo, 20 (vinte) MB para cada mensagem de saída através de webmail (com anexos);
- Apresentar, no mínimo, 20 (vinte) MB para cada mensagem de saída através de programas clientes de correio eletrônico (com anexos);
- Apresentar, no mínimo, 20 (vinte) MB por mensagem recebida (com anexos);
- Permitir a inclusão de pelo menos 50 (cinquenta) destinatários para cada e-mail enviado;
- Possibilitar a inclusão de, no mínimo, 20 (vinte) arquivos anexados para cada e-mail;
- Apresentar no mínimo o envio de 100 (cem) mensagens a cada 1 (uma) hora para cada caixa postal do domínio da organização;
- Possibilitar o envio de no mínimo 500 (quinhentas) mensagens do domínio da organização a cada 1 (uma) hora;
- Sugerir automaticamente um contato para blacklist ou whitelist, de acordo com o comportamento do domínio em relação a envio de spam;
- Possibilitar o bloqueio de links maliciosos no corpo da mensagem;
- Possibilitar a geração de relatórios web e acesso via browser (navegador);
- Permitir a definição de permissão para o uso do webmail, através do Painel de Administração;
- Possibilitar a criação de listas de distribuição, através do Painel de Administração, devendo ser possível a inclusão de domínios diversos nestas listas.

## **b. CONTAS DE CORREIO ELETRÔNICO (TIPO II)**

O Office 365 Standard é um pacote de produtividade completo da Microsoft, projetado para empresas que buscam uma solução robusta para colaboração e gerenciamento de tarefas. Este pacote inclui uma ampla gama de aplicativos e serviços que permitem uma maior produtividade e segurança no ambiente de trabalho. Entre os principais recursos e ferramentas, destacam-se:

- Outlook: Serviço de e-mail e calendário empresarial com 50 GB de armazenamento por usuário, incluindo funcionalidades avançadas de gerenciamento de mensagens e integração com outras ferramentas do Office 365.

- OneDrive: Armazenamento em nuvem com 1 TB de espaço por usuário, permitindo acesso, compartilhamento e sincronização de arquivos de forma segura e eficiente.
- Microsoft Teams: Plataforma de comunicação e colaboração que integra chat, reuniões online, videoconferências e compartilhamento de arquivos, proporcionando um ambiente de trabalho colaborativo.
- Office Online: Acesso às versões web dos aplicativos do Office, como Word, Excel, PowerPoint e OneNote, permitindo a criação e edição de documentos diretamente no navegador.
- Aplicativos do Office para Desktop: Versões completas dos aplicativos Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher (somente PC) e Access (somente PC), que podem ser instaladas em até 5 dispositivos por usuário, incluindo PCs, Macs, tablets e smartphones.
- Compartilhamento e Colaboração: Ferramentas que permitem a coautoria de documentos em tempo real, facilitando a colaboração entre equipes.
- Segurança Avançada: Proteções contra malware, Phishing e perda de dados, além de conformidade com regulamentações e normas de segurança.
- Administração Simplificada: Painel de administração intuitivo para gerenciar usuários, configurações de segurança e políticas de conformidade, proporcionando um gerenciamento eficiente do ambiente de TI.

**c. CONTAS DE CORREIO ELETRÔNICO (TIPO III)**

- Deverá ser fornecida 1 (uma) conta de e-mails de disparo em massa, ou e-mail relay, com limite de 500.000 (Quinhentos mil) disparos mês/conta;

**12. DAS CONTRATAÇÕES INICIAIS CONTRATADAS**

As quantidades iniciais previstas para o projeto estão descritas na tabela abaixo, desta forma conforme o ROADMAP de migrações das contas de e-mail das unidades para a gestão da mantenedora serão feitos novos aditivos de contas com os serviços necessários.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QTDE
Contas de e-mail (Tipo I)	Contas de e-mail sem compartilhamento de recursos de tarefas, agendas e calendários com espaço de armazenamento mínimo de 25 Gb.	<b>1000</b>
Contas de E-mail (Tipo II)	Contas de E-mail office 365 Standard	<b>020</b>
Serviço de E-mail (Tipo III)	Serviço E-mail relay de 500 mil disparos mês/conta	<b>001</b>

---

Cleber Renato S Oliveira