

Anexo I

TERMO DE REFERENCIA

OBJETO: Contratação de serviço de e-mail na nuvem.

1 – Quantidades: 330 licenças sendo:

1.1 – 30 (trinta) Licenças com capacidade de 50 GB (cinquenta gigabytes) de armazenamento.

1.2 – 300 (trezentas) Licenças com capacidade mínima de 5 GB (cinco gigabytes) de armazenamento.

2 – Das propostas

Deverá constar, obrigatoriamente, na proposta:

- 1) Os preços unitários e totais por de cada licença;
- 2) Será vencedora empresa que apresentar o menor preço global.
- 3) O valor estimado das licenças pelo período de 1 ano é de R\$ 22.656,00

3 – Prazo de instalação

O Serviço de e-mail deverá estar liberado para uso com a nova licença a partir do dia 04 de outubro de 2024.

4 - Da Vigência do Contrato

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

5 – Condições de entrega e recebimento

Após a instalação, a empresa notificará o DAAE para que sejam feitas no prazo máximo de 7 dias as devidas verificações. Estando tudo funcionando adequadamente a empresa será também notificada a emitir a fatura tendo como anexo toda a documentação que comprobatória da certificação da licença junto ao fabricante pelo prazo de 01 ano.

6 – Especificações técnicas:

Fornecimento solução baseada em computação em nuvem (Cloud Computing), incluindo infraestrutura, instalação, configuração, migração, manutenção, integração, suporte técnico, garantia de atualização e monitoramento.

Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em computação em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação integral do item.

Toda a solução deverá estar em língua portuguesa do Brasil;

A Solução deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Correio eletrônico (e-mail);
- Contatos e grupos de distribuição;
- Calendário;

Listas de discussão:

- Permitir a criação de listas de discussão
- Permitir que usuários sejam administradores da lista;
- Inclusão de destinatários individuais e em massa;
- Prover interface administrativa sendo possível: liberação de mensagens, bloqueio, etc.;
- Permitir que somente membros da lista possam enviar mensagens;
- Permitir que não membros da lista possam enviar mensagens;
- Permitir a inclusão de usuários internos e externos nas listas;
- Os usuários administradores do sistema poderão: criar, excluir e renomear listas e também Incluir/excluir membros de listas (individualmente e em massa);
- Renomear o nome de cada lista;

Ferramenta de pesquisa:

- Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca);
- Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos com extensões
- Permitir que Administradores e Auditores realizem pesquisa em relatórios de auditoria;
- A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo;

Contatos e grupos de distribuição:

- Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, caixa postal, endereço, empresa, telefone e celular;
- Permitir que os Administradores criem e editem contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário;
- Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades;

Calendário:

- Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc.) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetos etc.);
- Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários do DAAE;
- Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários do DAAE;
- O serviço referido deverá ser acessível por meio de interface web ou por aplicativos (cliente) para Windows 7, Windows 10, Linux, Mac. IOS e Android;

Capacidade de armazenamento:

Deverão ser providos dois perfis de usuários com as seguintes características:

Perfil básico

- Caixas postais com no mínimo 5 GB (cinco gigabyte) de espaço para armazenamento;
- Acesso ao e-mail através de interface Web (navegador);
- Acesso ao e-mail através de clientes baseados nos protocolos POP e IMAP sobre HTTP;
- Recuperação online de mensagens excluídas através da interface web;
- Configuração de assinatura;
- O limite de tamanho de anexos a serem enviados ou recebidos em uma mensagem deverá ser de, no mínimo, 25MB (vinte e cinco megabytes);
- Configuração de regras da caixa de entrada;
- Gerenciamento de contatos particulares;
- Configuração da opção Fora-do-Escritório pela interface Web;
- Compatibilidade com clientes de e-mail para dispositivos móveis;

- Permitir ao usuário informar sobre novos spams e mensagens indesejadas diretamente ao servidor;
- Cada usuário poderá enviar até 2.000 (duas mil) mensagens por dia (mensagens internas e externas), cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 (quinhentos) destinatários;
- Cada usuário poderá enviar até 200 (duzentas) mensagens por minuto, (atingindo o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte);

Perfil padrão

- Caixas postais com no mínimo 50 GB (vinte e cinco gigabytes) de espaço para armazenamento;
- Acesso ao e-mail através de interface Web (navegador);
- Acesso ao e-mail através de clientes baseados nos protocolos POP e IMAP sobre HTTP;
- Acesso ao Catálogo Global de Endereços através da interface web;
- Recuperação online de mensagens excluídas através da interface web;
- Configuração de assinatura;
- O limite de tamanho de anexos a serem enviados ou recebidos em uma mensagem deverá ser de, no mínimo, 25MB (vinte e cinco megabytes);
- Configuração de regras da caixa de entrada;
- Gerenciamento de contatos particulares;
- Configuração da opção Fora-do-Escritório pela interface Web;
- Compatibilidade com clientes de e-mail para dispositivos móveis;
- Compartilhamento de calendário;
- Compartilhamento de contatos;
- Compartilhamento de tarefas;
- Permitir ao usuário informar sobre novos spams e mensagens indesejadas diretamente ao servidor;
- Cada usuário poderá enviar até 2.000 (duas mil) mensagens por dia (mensagens internas e externas), cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 (quinhentos) destinatários;
- Cada usuário poderá enviar até 200 (duzentas) mensagens por minuto, (atingindo o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte);
- Além das funcionalidades do perfil básico;

Aplicativo cliente:

O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, no mínimo, a partir dos navegadores web abaixo:

- Internet Explorer 11 e superiores;
- Firefox (última versão ou 1 inferior);
- Chrome (última versão ou 1 inferior);

- Safari (última versão ou 1 inferior);

Todo o acesso à solução e suas funcionalidades, seja do cliente, seja para gerência, deverá ser feito apenas através de conexão segura (HTTPS);

Suportar protocolos IMAP e POP3 apenas sobre canal seguro (SSL ou TLS);

Suportar o protocolo SMTP apenas através de canal seguro (SSL ou TLS) com autenticação de usuário e senha.

Auditoria:

Os registros de auditoria deverão conter:

- Quando do envio/recebimento de mensagens: Caixas postais do remetente e destinatário, data e hora;
- Tentativas de acesso à conta ou envio de mensagem com erro na autenticação;
- Prover informações sobre o caminho (fluxo) pelo qual a mensagem trafegou pela Internet até alcançar o destinatário;
- Auditoria das atividades realizadas pela equipe de Administradores dos serviços;
- Deverá permitir o filtro de logs de envio e recebimento por destinatário e/ou remetente para caixas postais individuais;
- Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel;
- Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal;
- Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, antispam, antiphishing, antispymware e antimalware atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas;
- Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelos Administradores, de modo a atender Política de Segurança da Informação do DAAE;
- Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão;
- Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário;
- Permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo administrador em caso de quarentena, ou pelo próprio usuário ou administrador em caso de spam;
- Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens;
- Permitir que os Administradores cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio;

Disponibilidade:

Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 1 hora;

Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço, percebidos e apontados pela contratante via chamado em sistema próprio;

As interrupções previamente programadas pela empresa contratada deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis e previamente autorizados pelo contratante;

Tais interrupções só poderão ocorrer entre as 22:00 horas e as 06:00 horas nos dias úteis e em finais de semana e feriados, não podendo exceder 2 horas mensais;

A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo DAAE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados;

Políticas e perfis de uso:

Acesso aos Administradores para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, discriminados abaixo:

Usuário - permissões limitadas à sua área de trabalho;

Administrador - permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte;

Gerenciamento da solução:

- Renomear nome das contas (login) de e-mail;
- Transferir conteúdo de uma conta para outra;
- Configuração de resposta automática;
- Configuração para encaminhamento automático de e-mails de uma conta para outra;
- Renomear alias das contas de e-mail;
- Permitir que uma conta possua mais que um alias;
- Solução Anti-spam com verificação de vírus, malware em nuvem integrada com a solução de correio (e-mail);
- A solução deverá ser dimensionada de forma que não produza atrasos ou latência;
- A solução deverá suportar todas as caixas postais;
- A solução deverá possuir filtros por reputação;
- Deverá possuir soluções Antivírus, Anti-spam e Anti-phishing integradas;
- O produto deve analisar a troca de mensagens em todos os protocolos ofertados na solução, de forma isolada e simultânea;

- Deverá ser possível configurar autenticação em dois fatores (Two-Factor Authentication);
- Deverá ser possível configurar autenticação em multifator (Multi factor Authentication);
- Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão conter apenas o domínio do DAAE (email@daaeeararaquara.com.br);
- A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 25 (vinte e cinco) dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário;
- A Solução deve assegurar ao administrador a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 25 (vinte e cinco) dias, mesmo que sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário;
- Deverá possuir gerenciamento centralizado acessível por navegadores padrão em sua última versão ou uma anterior (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome).
- Deverão ser fornecidos todos os softwares e ferramentas necessários à execução do gerenciamento da solução;
- A administração através de navegador de internet deverá ser criptografada entre a estação e o servidor de gerência, utilizando o protocolo HTTPS;
- Deverá permitir a configuração de todas as políticas, filtros, geração de relatórios, e demais recursos descritos;
- Deverá ser exigida senha para seu acesso;
- Suporte para idioma português do Brasil;
- Capacidade de recebimento de e-mails, com todos os filtros e recursos ativos, como: antivírus, antispam e filtro de reputação, entre outros;
- Capacidade de prevenção, rastreamento, detecção, identificação e eliminação de vírus e spam conhecidos, desconhecidos e variantes, em tempo real, de mensagens eletrônicas e arquivos anexados ao e-mail, tais como: arquivos executáveis, arquivos de bibliotecas, MS-Office, OpenOffice, LibreOffice e de qualquer outro aplicativo;
- Deve ter um sistema de regras para detecção de spam atualizadas automaticamente;
- Recurso de atualização automática do produto, incluindo o componente de varredura e lista de vírus e spam, via internet, em eventos periódicos pré-definidos, sem a necessidade de interação do usuário ou do administrador;
- Ter recurso de quarentena, com as seguintes características:
 - Possibilidade de exclusão manual ou automática após determinado período;
 - Aviso ao remetente por e-mail;
 - Retirar da quarentena para reenvio;
 - Possibilidade de gerência das mensagens classificadas como spam pelos seus proprietários (usuários finais) e administradores;
 - Permitir configuração de fuso horário;
 - Suporte RBL (listagem baseada em DNS), filtros de reputação;
 - Filtros de Reputação:
 - A solução deverá consultar a reputação dos remetentes em uma base de dados baseada em análise de suas atividades de spamming na internet;
- Proteção contra ameaças desconhecidas ou variantes:

- A solução deve ter uma funcionalidade preventiva contra surtos de novos vírus;
- A implementação, gestão, suporte, operação da infraestrutura e dos serviços devem assegurar a segurança da informação associada aos requisitos de documentação, divisões de responsabilidade, disponibilidade, controle de acesso, segurança, auditoria e medidas corretivas e preventivas com certificação ISO 27.001 em nome da licitante;

Treinamento:

Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica do DAAE suporte o funcionamento da solução;

Deverá ser realizado treinamento para a equipe técnica do DAAE e deverá abordar as informações necessárias à administração, recuperação de backup e suporte interno da solução;

Suporte técnico e demais considerações:

O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:

- Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;
- Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada e também troca de peças quando aplicável;

Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do DAAE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente (se necessário);

Para acesso remoto a contratada deverá fornecer ferramenta de acesso (cliente) licenciada compatível com Windows 7, Windows 10, Windows 11 e Linux;

Não haverá limite de quantidade de chamados remotos e/ou presenciais durante a vigência do contrato;

Todos chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil;

Os chamados serão classificados, pela Contratante, 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 será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta);

Os prazos para atendimento dos chamados serão definidos de acordo com a prioridade:

- Baixa - 01 (um) dia útil;
- Normal - 06 (seis) horas corridas;
- Alta - 02 (duas) horas corridas;

A empresa contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado;

Ao final de cada atendimento, a empresa contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa;

Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados diretamente pela empresa contratada ou pelo fabricante da solução;

Os serviços de integração deverão ser realizados através de protocolo seguro;

Serviço de migração de dados (caixa postal, pastas particulares, agendas, etc.):

O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de colaboração e comunicação integrada do DAAE;

A empresa contratada deverá submeter um projeto, o qual deverá ser aprovado pela equipe técnica do DAAE, de migração dos dados armazenados na atual plataforma para a nova plataforma;

O serviço de migração deverá ser executado em até 30 dias corridos a partir da assinatura do contrato. O prazo poderá ser estendido, desde que acordado com a equipe técnica do DAAE;

Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, o DAAE poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana e feriados;

Os prazos para suporte técnico e atualização de componentes de programa (vacinas, mecanismos de varredura, atualização de correções, listas e endereços de spammers, ferramentas de gerência), bem como fornecimento de novas versões dos produtos, contados a partir do recebimento definitivo da solução pelo DAAE serão pelo prazo vigente do contrato;

Caso a solução, ou um de seus componentes, seja descontinuado/substituído durante a vigência do contrato, deverá ser fornecida nova solução, ou componente, incluindo licenças de software, equivalentes ou superiores aos anteriores, contemplando todos os requisitos do presente Edital;

A contratada deverá fornecer acesso ao conteúdo presente em área restrita de suporte;

Acesso aos e-mails em quarentena poderão ser submetidos para análise mais criteriosa por parte da equipe técnica da empresa contratada;

Para interrupção de serviços por problemas causados pelo produto, o atendimento deverá ser imediato;

Mesmo que a solução fornecida incorpore software de propriedade de diversos fabricantes, todo suporte deve ser feito pelo fornecedor da mesma (ponto único de contato para suporte);

A contratada deverá comprometer-se e responsabilizar-se com a garantia de sigilo e confidencialidade das informações constantes nos arquivos e dados do Contratante, manuseados e custodiados pela Contratada. A inviolabilidade deverá ser garantida no armazenamento, tráfego, e eventual manuseio dos dados, ou seja, durante qualquer intervenção realizada será de responsabilidade da contratada. Para isto a Contratada deverá apresentar a certificação ISO 27.001 de segurança da informação da solução de correio eletrônico no momento da habilitação.

RELAÇÃO DE ANEXOS QUE COMPÕE O PROCESSO:

Anexo I - Termo de Referência

Anexo II – Estimativa de Preços

Anexo III – Composição de Custos