



Ata de Registro de Preços nº 004/2026  
Pregão nº 90001/2026 – Grupo 01  
Processo nº 2025-50KSV  
ID CiudadES nº 2026.500E0100006.01.0001

O INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO - PRODEST, inscrito no CNPJ sob o nº 28.162.790/0001-20, com sede na Avenida João Batista Parra, nº 465, Praia do Suá, Vitória/ES, representado legalmente pelo seu Diretor Geral MARCELO AZEREDO CORNÉLIO, nomeado pelo Decreto nº 2684-S, de 21 de dezembro de 2021, publicado no DIO/ES de 22 de dezembro de 2021, portador da Matrícula Funcional nº 4050827 e por seu Diretor Setorial Técnico SANDRO JOSÉ CARVALHO ALVES, considerando o julgamento da licitação na modalidade de PREGÃO, PARA REGISTRO DE PREÇOS, sob nº. 004/2026, RESOLVE registrar os preços das empresas, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, e regido pela Lei 14.133/2021, pelos Decretos Estaduais nº 5.354-R/2023 e 5.545-R/2023, e suas alterações e em conformidade com as disposições a seguir:

## 1 - DO OBJETO

1.1 - A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a **aquisição e atualização de licenças perpétuas do Zimbra Network Edition (nas modalidades Standard, Professional e EWS), contemplando a versão mais atualizada com suporte técnico oficial pelo período de 12 (doze) meses, visando garantir a segurança, disponibilidade e continuidade operacional da plataforma de e-mail institucional do PRODEST (Grupo 01)**, especificado(s) no Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº 90001/2026, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

## 2 - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1 - O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor e as demais condições ofertadas na proposta são as que seguem:

### GRUPO 01

INOVA TECNOLOGIAS DE INFORMACAO E REPRESENTACOES LTDA					
CNPJ/MF: 01.427.728/0001-67					
Endereço: Alameda Campinas, 977, 10º andar, Jardim Paulista, São Paulo, SP, CEP: 01404-001					
Representante: Thiago Madeira de Lima					
Contato: plima@penso.com.br / Telefone: (11) 968650359					
Item	Especificação	Unidade	Quantidade Máxima	Valor Unit.	Valor Total
1	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	48.868	R\$ 43,92	R\$2.146.282,56



2	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	10.532	R\$ 74,07	R\$ 780.105,24
3	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition EWS na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses	Licenças	25	R\$ 6.87	R\$ 171,75
4	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	29.118	R\$ 173.52	R\$ 5.052.555,36
5	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	1.532	R\$ 323.12	R\$ 495.019,84
6	Serviço de suporte técnico de parceiro do fabricante especializado no produto Synacor Zimbra Network Edition, durante a vigência do contrato, sob demanda por esforço.	UST	862	R\$ 30.00	R\$ 25.860,00
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$ 8.499.994,75</b>

2.2 - A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como Anexo I a esta Ata.

### **3 - ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTE**

3.1 - O órgão gerenciador será o PRODEST.

3.2 - Não há órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços.

3.3 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.

### **4 - DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

4.1 - Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, mediante requerimento de adesão enviado, eletronicamente, ao órgão ou entidade gerenciadora com os seguintes elementos mínimos:

4.1.1 - identificação da ARP de interesse;

4.1.2 - indicação dos itens e respectivas quantidades;

4.1.3 - endereços de entrega ou de prestação dos serviços;

4.1.4 - dados de contato do requerente;



4.1.5 - assinatura e identificação do subscritor; e

4.1.6 - outras informações eventualmente requeridas pelo órgão ou entidade gerenciadora.

4.2 - A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.3 - O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.4 - Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

#### **Dos limites para as adesões**

4.5 - As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.6 - O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

### **5 - VALIDADE, FORMALIZAÇÃO, ALTERAÇÃO E PRORROGAÇÃO DA ATA E CADASTRO RESERVA**

5.1 - O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1 - Em caso de prorrogação da vigência da ARP, as quantidades inicialmente registradas **não** serão renovadas, permitindo-se apenas o uso do quantitativo não consumido até o momento da prorrogação.

5.2 - A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada, no prazo de validade da Ata, por intermédio de instrumento próprio, conforme previsto no Edital.

5.3 - Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.4 - O contrato decorrente da Ata terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual.

5.5 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.



5.6 - Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei 14.133/2021.

5.7 - Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.7.1 - Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do licitante adjudicatário;

5.7.2 - Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.7.2.1 - Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.7.2.2 - Mantiverem sua proposta original.

5.7.3 - Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes na ata.

5.8 - O registro a que se refere o item 5.7.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.9 - Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5.10 - A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.10.1 - Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.10.2 - Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

5.11 - O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.11.1 - Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item 5.8 deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

5.12 - Após a homologação da licitação, o licitante adjudicatário será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

5.12.1 - O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.13 - A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.



5.14 - Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo licitante adjudicatário.

5.15 - Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.15.1 - Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.15.2 - Adjudicar e firmar a ata de registro de preços nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.16 - A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

## **6 - ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS**

6.1 - Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1 - Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133/2021;

6.1.2 - Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3 - Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.1.4 - No caso do reajuste, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos no contrato ou instrumento que o substituir;

6.1.5 - No caso da repactuação, serão observados os requisitos e critérios definidos no contrato.

## **7 - NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS**



7.1 - Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1 - Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2 - Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado, exceto aqueles que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3 - Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4 - Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

7.2 - Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados, é facultado ao fornecedor requerer a revisão, mediante demonstração de fato superveniente que tenha provocado elevação que impossibilite o cumprimento das obrigações contidas na ata e desde que atendidos os seguintes requisitos:

7.2.1 - o requerimento seja formulado antes da formalização do contrato ou aceite da ordem de fornecimento ou execução;

7.2.2 - a modificação das condições que impactam na formação do preço seja substancial e extraordinária, de forma a caracterizar alteração desproporcional entre os encargos do fornecedor da ARP e os da Administração Pública;

7.2.3 - seja efetivamente comprovada a desatualização, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que os preços registrados se tornaram inviáveis nas condições inicialmente pactuadas;

7.3 - A iniciativa e o encargo da demonstração da necessidade de atualização de preço serão do fornecedor, cabendo ao órgão ou entidade gerenciadora a análise e deliberação a respeito do pedido.

7.4 - Ao receber o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora poderá decidir pela suspensão da ata, até a conclusão da análise.

7.5 - Comprovada a desatualização decorrente de fato superveniente que prejudique o cumprimento da ata, a Administração poderá:

7.5.1 - efetuar a atualização do preço registrado, nos termos requeridos pelo fornecedor, mediante celebração de termo aditivo; e



7.5.2 - cancelar o preço registrado, liberando o fornecedor do compromisso assumido, sem a aplicação de sanções administrativas.

7.6 - Se não houver prova efetiva da desatualização dos preços e da existência de fato superveniente, o pedido será indeferido pela Administração e o fornecedor continuará obrigado a cumprir os compromissos pelo valor registrado, sob pena de cancelamento do registro de preços e de aplicação das penalidades administrativas previstas em lei e na ata.

7.7 - Na hipótese do cancelamento do registro de preços previsto no item 7.2.2, o órgão ou entidade gerenciadora poderá convocar os demais fornecedores integrantes do cadastro de reserva que aceitaram cotar o objeto em preços iguais aos do vencedor ou que mantiveram sua proposta final.

7.8 - Excepcionalmente, na hipótese do item 7.6, a Administração poderá liberar o fornecedor do compromisso assumido sem a aplicação de sanções quando, constatada a existência de fato superveniente que implique em desatualização dos preços, não for possível quantificar seu impacto no valor originalmente registrado.

7.9 - O reajuste e a repactuação dos preços registrados dependerão de requerimento do fornecedor, observando as normas aplicáveis aos contratos administrativos.

7.10 - O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

## **8 - REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

8.1 - As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas entre órgãos ou entidades participantes do lote, incluindo o gerenciador, quando este for participante, e para os quantitativos ainda não contratados.

8.2 - O órgão ou entidade solicitante realizará consulta formal e direta aos demais participante informando o(s) item(ns) e o(s) quantitativo(s) que deseja.

8.3 - O órgão ou entidade cedente verificará a possibilidade de remanejamento e, se constatada a possibilidade, somente poderá autorizar o remanejamento mediante declaração de sua autoridade competente atestando a disponibilidade de saldo não contratado e a ciência quanto à redução do seu quantitativo solicitado.

8.4 - O órgão ou entidade solicitante deverá submeter o pedido ao órgão ou entidade gerenciadora juntamente com a justificativa para o acréscimo e a autorização de remanejamento do órgão ou entidade cedente.

8.5 - Recebido o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora verificará a conformidade da solicitação e procederá à formalização de termo aditivo.



8.6 - Em nenhuma hipótese o fornecedor beneficiário da ARP poderá negar ou condicionar o fornecimento ao órgão ou entidade participante que teve sua solicitação atendida em função do processo de remanejamento.

## **9 - CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE ADJUDICATÁRIO E DOS PREÇOS REGISTRADOS**

9.1 - O fornecedor terá o registro do seu preço cancelado quando:

9.1.1 - descumprir as condições da ARP;

9.1.2 - não formalizar o contrato ou retirar a ordem de fornecimento no prazo estabelecido pela ARP, sem justificativa aceitável;

9.1.3 - não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

9.1.4 - sofrer sanção prevista no inciso III ou IV do caput do art. 156 da Lei 14.133, de 2021, observada a abrangência definida nos §§ 4º e 5º do referido dispositivo.

9.2 - Na hipótese do item 9.1.4, caso a sanção aplicada não ultrapasse o prazo de vigência da ARP, poderá o órgão ou entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, sendo vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.3 - O cancelamento do registro será formalizado por decisão fundamentada da autoridade máxima do órgão ou entidade gerenciadora, assegurado o contraditório e a ampla defesa nas hipóteses previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4.

9.4 - Além das demais hipóteses previstas neste regulamento, o cancelamento do registro de preços poderá ocorrer, justificadamente:

9.4.1 - por razões de interesse público; ou

9.4.2 - a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior.

## **10 - DAS PENALIDADES**

10.1 - O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital e no contrato.

10.1.1 - As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2 - É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito à execução dos contratos celebrados por órgão ou entidade participante ou aderente, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante ou aderente a aplicação da penalidade.



10.3 - O órgão ou entidade participante ou aderente deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas neste item, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

## **11 - CONDIÇÕES GERAIS**

11.1 - As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

11.2 - No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

## **12 - DO FORO**

12.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12.2 - Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

Vitória/ES, 10 de junho de 2026.

**MARCELO AZEREDO CORNÉLIO**  
Diretor Geral  
PRODEST

**SANDRO JOSÉ CARVALHO ALVES**  
Diretor Setorial Técnico  
PRODEST

**THIAGO MADEIRA DE LIMA**  
Representante da empresa  
INOVA TECNOLOGIAS



## **ANEXO I - CADASTRO RESERVA**

### **Relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:**

Não houve manifestação do participante.

### **Relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original, dentro do valor estimado:**

2º Colocado: THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA - CNPJ/MF:  
10.757.593/000199



## ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

- 1.1.** Registro de Preços para aquisição e atualização de licenças perpétuas do Zimbra Network Edition (nas modalidades Standard, Professional e EWS), contemplando a versão mais atualizada com suporte técnico oficial pelo período de 12 (doze) meses. Inclui-se, ainda, a contratação de solução corporativa de filtragem antispam, com proteção contra ameaças avançadas e ataques direcionados, além dos serviços de implantação, capacitação técnica e suporte especializado pelo mesmo período, visando garantir a segurança, disponibilidade e continuidade operacional da plataforma de e-mail institucional do PRODEST.
- 1.2.** A opção pela adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) deve-se ao fato de existir certa imprevisibilidade no quantitativo a ser definido na contratação, tornando a aquisição da solução através de registro de preço necessária, além deste sistema ser um forte aliado aos princípios da eficiência e da economicidade, por ser um procedimento que resulta em vantagens à Administração, reduzindo a quantidade de licitações, por registrar preços e disponibilizá-los por um ano, em Ata, para quando surgir a necessidade, executar o objeto registrado, sem entraves burocráticos.
- 1.3.** A Ata de Registro de Preços será utilizada exclusivamente pelo PRODEST. A adesão de órgãos não participantes estará condicionada à anuência do órgão gerenciador.
- 1.4.** A Ata de Registro de Preços terá validade de 01 ano, podendo ser prorrogada por mais 01 ano, conforme determina Lei Federal 14.133 e o Decreto estadual Nº 5354-R/2023.
- 1.5.** Descritivo dos itens conforme tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	Valor Unitário Estimado (12 meses)	Valor Máximo Total Estimado (12 meses)
	1	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	48.868 Licenças		

**Governo do Estado do Espírito Santo**

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo



1	2	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	10.532 Licenças		
	3	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition EWS na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	25 Licenças		
	4	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	29.118 Licenças		
	5	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	1.532 Licenças		
	6	Serviço de suporte técnico de parceiro do fabricante especializado no produto Synacor Zimbra Network Edition, durante a vigência do contrato, sob demanda por esforço.	862 UST		
2	1	Contratação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico para até 59.400 contas com garantia de 12 meses.	59.400 Licenças		
	2	Serviço de implantação e configuração de solução de segurança para correio com garantia de 12 meses.	01		



	3	Renovação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico com garantia de 12 meses.	59.400 Licenças		
	4	Serviço de Suporte Técnico Especializado no produto ofertado para a Solução de Gateway de Correio Eletrônico corporativo.	790 UST		
	5	Treinamento Oficial na ferramenta de gerenciamento da solução de gateway de segurança de e-mail.	1 Un.		
	Total				

**1.6. Os seguintes itens foram agrupados:**

**1.6.1. Grupo 1**

- 1.6.1.1 Item: 1 Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.2 Item: 2 Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.3 Item: 3 Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition EWS na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.4 Item: 4 Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.5 Item: 5 Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.6 Item: 6 Serviço de suporte técnico de parceiro do fabricante especializado no produto Synacor Zimbra Network Edition, durante a vigência do contrato, sob demanda por esforço.

**1.6.2. Grupo 2**



- 1.6.1.7 Item: 1: Contratação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico para até 59.400 contas com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.8 Item: 2: Serviço de implantação e configuração de solução de segurança para correio com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.9 Item: 3: Renovação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico com garantia de 12 meses.
- 1.6.1.10 Item: 4: Serviço de Suporte Técnico Especializado no produto ofertado para a Solução de Gateway de Correio Eletrônico corporativo.
- 1.6.1.11 Item: 5: Treinamento Oficial na ferramenta de gerenciamento da solução de gateway de segurança de e-mail.

**1.7.** A justificativa para o agrupamento em grupo de itens consiste no fato de que se trata de uma única solução de software, há forte interdependência técnica entre os itens, e além disso o agrupamento das licenças permite ganhos da economia de escala e facilita o contato com a CONTRATADA;

**1.8.** Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

**1.9.** O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 5.352-R/2023.

**1.10.** O prazo de vigência da contratação, considerado o cronograma de execução desenvolvido, será de 12 meses, renováveis por igual período por até 60 meses, tendo sido definido com base nas razões expostas no Estudo Técnico Preliminar.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** O Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo (PRODEST), na qualidade de entidade responsável pela sustentação das soluções de tecnologia da informação no âmbito do Governo Estadual, demanda a contratação de soluções que assegurem a continuidade, a segurança e a eficiência do serviço corporativo de correio eletrônico utilizado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. Nesse contexto, a solução de proteção de mensagens eletrônicas deve ser considerada como parte integrante do ecossistema de correio eletrônico, não se confundindo com soluções de proteção de estações de trabalho (antivírus de endpoint), uma vez que atuam em camadas distintas e com objetivos complementares. O mecanismo de proteção em nível de gateway de e-mail desempenha papel estratégico na arquitetura de segurança, atuando de forma centralizada na análise e no controle do tráfego de mensagens antes de sua entrega



aos usuários. Tal solução incorpora múltiplos recursos de defesa, como verificação de reputação, listas de controle (blacklist/whitelist), análise comportamental, inspeção de conteúdo, isolamento de ameaças e gerenciamento de quarentena, entre outros.

Essas funcionalidades operam de maneira integrada ao ambiente de correio eletrônico, promovendo uma proteção coordenada e eficaz, de modo a assegurar que apenas comunicações legítimas e seguras sejam disponibilizadas aos usuários finais. Dessa forma, a contratação conjunta das soluções de correio eletrônico e de proteção em gateway justifica-se pela necessidade de garantir a integridade, a confiabilidade e a eficiência do serviço como um todo, sendo que a sua dissociação pode acarretar prejuízos à segurança e à operação do ambiente.

Por fim, destaca-se que a criticidade do serviço de correio eletrônico institucional impõe a adoção de medidas planejadas que assegurem sua continuidade, disponibilidade e capacidade de evolução, em consonância com as demandas da Administração Pública.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

**3.1.ITEM 1 - GRUPO 1:** Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.

- 3.1.1. O licitante vencedor deverá fornecer atualização até 48.868 (quarenta e oito mil e oitocentos e sessenta e oito) licenças perpétuas de software de sistema de correio eletrônico Synacor Zimbra Network Edition Standard para usuários.
- 3.1.2. As licenças contratadas, sejam elas resultantes de aquisição inicial ou de futuras contratações ao longo da vigência contratual, deverão ser fornecidas com garantia oficial do fabricante pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de ativação de cada licença individualmente. Esta condição se aplica tanto à vigência inicial do contrato quanto a eventual prorrogação, de modo a assegurar a continuidade do suporte e das atualizações técnicas durante todo o ciclo de vida das licenças contratadas.
- 3.1.3. Para fins de composição de preços e adequada formulação da proposta, informa-se que **atualmente existem 19.750 licenças com vencimento em 01 de abril de cada exercício**, cujas renovações deverão ser contempladas no escopo contratual. As licenças que vierem a ser adquiridas durante a vigência do contrato terão seus prazos de expiração ajustados de forma proporcional, com base na



data de sua ativação, observando o período mínimo de 12 (doze) meses de vigência, nos termos da cláusula 3.1.2.

- 3.1.4. Entende-se atualização de versão como direito para atualização do software, incluindo versões maiores (major releases), versões de manutenção (patches releases) e atualizações (updates) que forem disponibilizadas para o software Synacor Zimbra Network Edition Standard e seus componentes, tradicionalmente disponibilizadas pela Synacor.
- 3.1.5. A renovação das licenças abrange a atualização integral da solução para a versão mais recente e estável do fabricante, sendo este item passível de prorrogação em eventuais renovações contratuais.
- 3.1.6. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) atualizadas em até 15 dias úteis.

**3.2. ITEM 2 - GRUPO 1:** Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.

- 3.2.1. O licitante vencedor deverá fornecer atualização para até 10.532 (Dez mil, quinhentos e trinta e duas) licenças perpétuas de software de sistema de correio eletrônico Synacor Zimbra Network Edition Professional para usuários.
- 3.2.2. As licenças contratadas, sejam elas resultantes de aquisição inicial ou de futuras contratações ao longo da vigência contratual, deverão ser fornecidas com garantia oficial do fabricante pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de ativação de cada licença individualmente. Esta condição se aplica tanto à vigência inicial do contrato quanto a eventual prorrogação, de modo a assegurar a continuidade do suporte e das atualizações técnicas durante todo o ciclo de vida das licenças contratadas.
- 3.2.3. Para fins de composição de preços e adequada formulação da proposta, informa-se que **atualmente existem 9.000 licenças com vencimento em 01 de abril de cada exercício**, cujas renovações deverão ser contempladas no escopo contratual. As licenças que vierem a ser adquiridas durante a vigência do contrato terão seus prazos de expiração ajustados de forma proporcional, com base na data de sua ativação, observando o período mínimo de 12 (doze) meses de vigência, nos termos da cláusula 3.2.2.
- 3.2.4. Entende-se atualização de versão como direito para atualização do software, incluindo versões maiores (major releases), versões de manutenção (patches releases) e atualizações (updates) que forem



disponibilizadas para o software Synacor Zimbra Network Edition Professional e seus componentes, tradicionalmente disponibilizadas pela Synacor.

- 3.2.5. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) atualizadas em até 15 dias úteis.

**3.3.ITEM 3 - GRUPO 1:** Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition EWS na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.

- 3.3.1. O licitante vencedor deverá fornecer atualização para 25 (vinte e cinco) licenças perpétuas de software de sistema de correio eletrônico Synacor Zimbra Network para usuários com sincronização completa de itens em dispositivos compatíveis com o protocolo EWS.
- 3.3.2. As licenças contratadas deverão ser fornecidas com garantia oficial do fabricante pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de ativação de cada licença individualmente. Esta condição se aplica tanto à vigência inicial do contrato quanto a eventual prorrogação, de modo a assegurar a continuidade do suporte e das atualizações técnicas durante todo o ciclo de vida das licenças contratadas.
- 3.3.3. Para fins de composição de preços e adequada formulação da proposta, informa-se que **atualmente existem 25 licenças com vencimento em 01 de abril de cada exercício**, cujas renovações deverão ser contempladas no escopo contratual.
- 3.3.4. Entende-se atualização de versão como direito para atualização do software, incluindo versões maiores (major releases), versões de manutenção (patches releases) e atualizações (updates) que forem disponibilizadas para o software Synacor Zimbra Network Edition EWS e seus componentes, tradicionalmente disponibilizadas pela Synacor.
- 3.3.5. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) atualizadas em até 15 dias úteis.

**3.4.ITEM 4 - GRUPO 1:** Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.

- 3.4.1. As licenças deverão ser fornecidas para uso perpétuo e com garantia oficial do fabricante a partir da data inicial da ativação até o prazo final de 12 meses.



- 3.4.2. As licenças a serem entregues deverão apresentar as mesmas funcionalidades técnicas e devem ser compatíveis com as que estão em produção no ambiente do CONTRATANTE; A solução deverá ser fornecida na última versão disponibilizada pelo fabricante.
- 3.4.3. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) em até 15 dias úteis.

**3.5.ITEM 5 - GRUPO 1:** Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.

- 3.5.1. As licenças deverão ser fornecidas para uso perpétuo e com garantia oficial do fabricante a partir da data inicial da ativação até o prazo final de 12 meses.
- 3.5.2. As licenças a serem entregues deverão apresentar as mesmas funcionalidades técnicas e devem ser compatíveis com as que estão em produção no ambiente do CONTRATANTE; A solução deverá ser fornecida na última versão disponibilizada pelo fabricante.
- 3.5.3. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) em até 15 dias úteis.

**3.6.ITEM 6 – GRUPO 1** - Serviço de suporte técnico de parceiro do fabricante especializado no produto Synacor Zimbra Network Edition, durante a vigência do contrato, sob demanda por esforço.

- 3.6.1. Prestar serviços de suporte técnico reativo ou proativo, local ou remoto, para a resolução de problemas técnicos relativos ao software e ao ambiente de alta disponibilidade de correio eletrônico baseado na solução ofertada. Este atendimento deverá suportar a solução implantada, auxiliando a equipe do CONTRATANTE a manter as melhores práticas na manutenção do ambiente. São esperadas atividades que realizem ajuste fino da instalação visando sempre a melhoria de performance, instalação de novas funcionalidades, homologação de novos recursos, planejamento e implementação de novas arquiteturas bem como passagem de conhecimento para a equipe do CONTRATANTE.
- 3.6.2. A natureza deste serviço é contínua, ou seja, ele deverá permanecer ativo enquanto estiverem vigentes as licenças correspondentes aos itens 1 a 6 do GRUPO 1.
- 3.6.3. Os valores estimados para o catálogo de serviços possuem como referência as definições constantes nesse termo, onde, para cada atividade elencada foi determinada uma unidade de esforço necessário para mitigar o problema ou incidente, denominado UST (Unidade de Suporte Técnico). A Unidade de Suporte Técnico (UST) equivale a uma (01) hora de trabalho efetivo x complexidade, que



englobará as atividades tais como planejamento, suporte reativo, suporte proativo e incidentes operacionais.

- 3.6.4. Neste modelo foram definidos previamente todas as tarefas que podem ser demandas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e qualificações necessárias para a execução, cabendo à CONTRATADA cumprir com as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Tanto as estimativas de esforço, quanto as demandas de atividades de suporte foram baseadas em série histórica, levando em consideração o ambiente de correio eletrônico que o CONTRATANTE utiliza.
- 3.6.5. Em função da complexidade das atividades para as tarefas de suporte previstas no catálogo e na criticidade do uso do serviço em relação ao funcionamento, foram definidos três (03) níveis de complexidade, que são: baixa, média e alta. Proporcionalmente à elevação do nível de complexidade da atividade especificada no catálogo ou sua criticidade, eleva-se também a especialização do profissional que dará cumprimento a execução da atividade, e por consequência, a quantidade de UST deverá ser ajustada para que a contratada possa definir a quantidade e a qualificação dos profissionais que darão atendimento às ordens de serviços.
- 3.6.6. O quadro de complexidade a seguir define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST's equivalentes:

Complexidade da atividade	Sigla	Definição da atividade	Peso
Baixa	B	Atividades que envolvem grau de especialização de primeiro nível ou para chamados técnicos do tipo “Advisor” que auxiliam na resolução de dúvidas, interpretação de relatórios ou logs, e/ou no funcionamento técnico da solução.	01 unidade



Média	M	Atividades que envolvem grau de especialização de segundo nível, como resolução de incidentes, desenvolvimento de scripts e correção de código, correção de bugs, isolamento e correção de falhas, atividades corretivas/proativas de manutenção e suporte técnico, aplicação de patch, implantação de novas versões, migrações, correções de parâmetros e padrões da solução.	03 unidades
Alta	A	Atividades que envolvem grau de especialização de terceiro nível, como estudo de viabilidade e desempenho, planejamento de uma solução técnica corporativa, planejamento e coordenação de testes na ferramenta, análise da infraestrutura da solução técnica.	06 unidades

Tabela - Tipos de Complexidade para o produto Synacor Zimbra Network Edition

- 3.6.7. A tabela “Tipos De Complexidade” define a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalente a cada tipo de atividade. As atividades descritas nesta tabela não são únicas. Caso seja necessário, e por requisição do gestor do contrato, poderão ser executadas atividades relativas ao objeto deste contrato, sempre de forma justificada, e previamente acordada com a CONTRATADA. Desta forma, as mesmas regras e critérios estabelecidos na tabela “Tipos de Complexidade” serão aplicados, e o esforço de hora será estipulado pelo CONTRATANTE.
- 3.6.8. Para o cálculo de UST por atividade, será necessário multiplicar o esforço hora pela complexidade, definido da tabela “Tipos de Complexidade”. A coluna UST anual, indica a quantidade estimada de UST anuais por atividade.

Serviço de Suporte Técnico na Solução de Correio Eletrônico Corporativo	Esforço (Hora)	Complexidade	Qtd Anual	Ust Anual
---	----------------	--------------	-----------	-----------



Verificar e analisar logs e performance da ferramenta ofertada com emissão de relatório detalhado.	06	B	03	18
Apoiar nas configurações de componentes do software/ferramenta.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte e incidentes em componentes e serviços que compõem o software/ferramenta ofertada.	06	M	07	126
Executar atividades de apoio na implantação de uma ferramenta de backup e armazenamento para a solução.	06	M	02	36
Executar atividades de suporte a problemas na execução das rotinas de backup e armazenamento a partir de uma ferramenta de backup para a solução de segurança de mensageria.	06	M	04	72
Executar atividades de suporte a problemas na execução das rotinas de atualização ( <i>update/patch</i> ) para a solução.	06	M	04	72
Executar atividades de manutenções corretivas no ambiente de alta disponibilidade da solução ofertada.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte em caso de lentidão e/ou paradas de qualquer dos componentes e serviços da solução de segurança de mensageria.	06	M	06	108



Executar atividade de suporte em caso de problemas e erros relativos aos pacotes de requisitos necessários à solução.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte em caso de mal funcionamento do ambiente de alta disponibilidade da solução ofertada, que leve à perda ou omissão das informações.	06	M	02	36
Executar atividades de que apoiem e sanem ataques a vírus, spams, DDoS, e epidemias da Internet que envolvam o ambiente de alta disponibilidade da solução de segurança de mensageria.	06	M	02	36
Fornecer e apoiar o uso de utilitários que visam facilitar as atividades de administração e manutenção do ambiente da solução de segurança de mensageria.	04	B	02	08
Apoiar na resolução de dúvidas sobre o funcionamento de componentes que envolvem a solução.	04	B	02	08
Executar atividades de suporte em caso de uso excessivo de recursos do ambiente por qualquer dos componentes da solução.	06	M	04	72
Instalar e configurar agentes para o monitoramento das instancias e serviços que executam no ambiente.	06	M	02	36
Executar atividades relacionadas a migração e/ou atualização de versões consideradas “major releases”	24	M	01	72



<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>-</b>	<b>50</b>	<b>862</b>
--------------	------------	----------	-----------	------------

Tabela – Quantitativos de UST para o produto Synacor Zimbra Network Edition

- 3.6.9. Todas as atividades relacionadas na tabela “Quantitativo de UST” que tenham relação ao objeto deste contrato deverão ser formalizados através de ordens de serviços ou chamados e deverão ser autorizados pelo gestor do contrato, desde que não ultrapassem a quantidade de UST’s estimadas neste termo de referência.
- 3.6.10. O esforço pré-estabelecido em todas as atividades descritas na tabela de “Quantitativo de UST”, abrange as atividades desenvolvidas e executadas em ambiente de testes, depois homologadas e aplicadas finalmente em ambiente de produção do CONTRATANTE, com sua devida documentação fornecida.
- 3.6.11. Toda e qualquer atividade desenvolvida pela CONTRATADA possui contabilizados no esforço, eventuais falhas e problemas que possam ocorrer durante a sua execução, sendo de responsabilidade da CONTRATADA resolver as pendências técnicas de modo a atender à solicitação do chamado.
- 3.6.12. A quantidade anual descrita na tabela “Quantitativo de UST”, se refere a um valor médio adotado para cômputo da estimativa das atividades dos serviços contratados. Estas atividades anuais previstas devem ser consideradas exclusivamente como volume máximo dos serviços prestados por ano de vigência do contrato.
- 3.6.13. Os chamados poderão ser abertos através da Internet via sistema de Help Desk, com interface WEB. O sistema WEB de HelpDesk disponibilizado pela CONTRATADA, deverá permitir o controle, por parte do CONTRATANTE, de todos os chamados e atendimentos realizados, em aberto ou fechados, além de permitir a emissão de relatórios que mostrem o tipo de atendimento e quantidade de horas demandadas.
- 3.6.14. Os serviços de manutenção e suporte serão executados em regime de 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana) no período das 8:30h às 18:00h de segunda à sexta, exceto feriados nacionais.
- 3.6.15. Forma de atendimento: Os trabalhos deverão ser desenvolvidos por técnicos e consultores capacitados e certificados da CONTRATADA, preferencialmente através de videoconferência para solução de problemas e operação dos componentes tecnológicos ou da intervenção remota através da Internet, utilizando para isto de ferramentas que garantam a confidencialidade das informações.



- 3.6.16. A CONTRATANTE poderá ser solicitado a executar atividades para determinação e resolução do problema, conforme sugerido pela CONTRATADA. As atividades para determinação ou resolução do problema podem incluir a execução de rastreamento na rede, captura de mensagens de erro, logs do ambiente e coleta de informações de configuração.
- 3.6.17. O encerramento do chamado será efetuado pela CONTRATANTE quando da conclusão dos serviços.
- 3.6.18. Tempo de resposta aos chamados: Os chamados de manutenção e suporte realizados deverão ser respondidos em um prazo compatível com o nível de urgência especificado pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, conforme descrito a seguir:

Nível do Problema	Descrição	Remoto	Local
Crítico	Serviço completamente indisponível	Até 2h	Até 24h
Severo	Serviço operando parcialmente	Até 4h	Até 24h
Alerta	Serviço com degradação de performance ou funcionalidade	Até 8h	Até 48h

Tabela – Criticidade de Serviço para o produto Synacor Zimbra Network Edition

- 3.6.19. Tempo de solução: o tempo de solução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento.
- 3.6.20. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pelo CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilatação do prazo.
- 3.6.21. Atendimento no local: Nos casos onde a intervenção remota não for efetiva, ou seja, após decorrido o prazo da estimativa de tempo fornecido para a solução do problema, a CONTRATADA deverá imediatamente, as suas custas, deslocar para a sede do CONTRATANTE um técnico com o perfil necessário para atender ao problema em no máximo até 48 (quarenta e oito horas), dependendo



do nível do problema, conforme Tabela – Criticidade de Serviço, exposta acima.

- 3.6.22. O técnico da CONTRATADA deverá apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuar qualquer serviço nas dependências do Prodest.
- 3.6.23. Manter durante toda a vigência do contrato canal de comunicação para solução de problemas junto ao fabricante oficial do software de correio ofertado, seja via web ou por telefone.
- 3.6.24. Informar à CONTRATANTE, quando da assinatura do contrato, as credenciais para acompanhamento de chamados junto ao fabricante oficial da solução. Este acompanhamento de chamados de suporte com o fabricante da solução deverá ser através da web ou via videoconferência com o fabricante, sem ônus financeiros adicionais para o CONTRATANTE.
- 3.6.25. Caso sejam constatados problemas com o software de correio, tais como: mau funcionamento, erros de codificação, ou outras condições que impeçam/atrapalhem a execução das atividades dos usuários ou administradores da solução ofertada, que a CONTRATADA não consiga solucionar ou que extrapole seu campo de ação e conhecimento, deverá esta abrir chamado direto com o fabricante oficial da solução ofertada para tratamento do problema.

**3.7. ITEM 1 – GRUPO 2:** Contratação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico para até 59.400 contas com garantia de 12 meses.

- 3.7.1. As licenças a serem entregues deverão ser aplicadas na implantação descrita no Item 2 do Grupo 2.
- 3.7.2. As licenças fornecidas deverão ser compatíveis com as versões atualizadas do produto, conforme disponibilizadas pelo fabricante.
- 3.7.3. As licenças fornecidas devem ser na modalidade on-premises. Ou seja, localmente na estrutura da CONTRATANTE.
- 3.7.4. A CONTRATADA deverá fornecer licenças adicionais sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- 3.7.5. A cada novo pedido de licenças, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA a nova quantidade de domínios que a solução deverá atender, com o objetivo de verificar a necessidade de redimensionamento do appliance virtual originalmente instalado no Item 2 do Grupo 2.



- 3.7.6. A cada novo pedido de licenças, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA a nova quantidade de mensagens por hora que a solução deverá atender, com o objetivo de verificar a necessidade de redimensionamento do appliance virtual originalmente instalado no Item 2 do Grupo 2, sempre na proporção de 3,5 mensagens por hora/conta.
- 3.7.7. Caso a quantidade adicional de licenças solicitadas, a ampliação no número de domínios ou o aumento na quantidade de mensagens por hora a serem processadas pela solução exija a substituição do appliance virtual originalmente instalado, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar um novo appliance virtual sem ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 3.7.8. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE todas as alterações técnicas necessárias para adaptar o ambiente à nova demanda apresentada.
- 3.7.9. A CONTRATADA deverá executar os procedimentos necessários para a alteração do ambiente implantado no Item 2 do Grupo 2, caso a modificação envolva a inclusão ou substituição de appliances virtuais sem ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 3.7.10. A CONTRATADA deverá acompanhar e fornecer o suporte necessário ao CONTRATANTE nas atividades de alteração do ambiente implantado no item 2 do grupo 2, quando a modificação envolver apenas a inclusão de processadores, memória ou armazenamento nos appliances virtuais sem ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 3.7.11. Em ambos os casos de expansão do ambiente mencionados anteriormente, a CONTRATADA deverá acompanhar e fornecer o suporte necessário, presencial ou remoto, ao CONTRATANTE, com o objetivo de monitorar o ambiente e verificar o correto funcionamento da solução sem ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 3.7.12. As licenças deverão ser aplicadas em uma solução escalável para atender à demanda inicial de recebimento e transferência de mensagens de 150 domínios independentes mantidos pelo CONTRATANTE, com possibilidade de expansão para até 250 domínios independentes.
- 3.7.13. As licenças deverão ser aplicadas em uma solução capaz de atender, inicialmente, à demanda de envio e recebimento de mensagens de 28.750 caixas postais, com possibilidade de expansão para até 59.400 caixas postais na solução de correio eletrônico em backend.
- 3.7.14. As licenças deverão ser aplicadas em uma solução com capacidade para processar, no mínimo, 100.000 (cem mil) mensagens por hora,



com a possibilidade de expansão para até 350.000 (trezentos e cinquenta mil) mensagens por hora com um tamanho médio por mensagem de 30Kb. mediante solicitação do CONTRATANTE, conforme proporção especificada neste item.

- 3.7.15. As licenças deverão ser aplicadas em uma solução composta pelo fornecimento do software base, devidamente homologado e na versão mais recente disponibilizada pelo fabricante, incluindo as subscrições dos módulos de antivírus, Antispam, Antimalware, Antiphishing e demais mecanismos de inspeção e higienização de mensagens.
- 3.7.16. Fornecimento das imagens virtuais, licenças de uso e assinaturas de software antivírus, antispam antimalware, e antiphishing, bem como demais filtros inerentes, que deverá ser fornecido, instalado e configurado no ambiente de virtualização existente no CONTRATANTE, baseado na plataforma Vmware vSphere 8 ou superior.
- 3.7.17. Os modelos das imagens virtuais (appliance virtual) a serem fornecidos deverão atender completamente os requisitos técnicos, de maneira a manter completamente a compatibilidade e integridade da regra de negócio em uso. Isto inclui a capacidade do volume de processamento de mensagens, a alta disponibilidade, a capacidade de clusterização da solução e o incremento da capacidade de armazenamento de logs centralizados, na geração de relatórios centralizados e na capacidade de quarentenar mensagens centralizadas.
- 3.7.18. As licenças da solução deverão ser fornecidas na última versão estável disponibilizada pelo fabricante, de maneira a atender ao preceito da alta disponibilidade, bem como o ambiente de alto desempenho.
- 3.7.19. As licenças deverão ser aplicadas em uma solução com alta disponibilidade de modo a garantir que se algum componente da solução falhar, os outros nós virtuais sustentem completamente a carga e mantenham todas as características da solução, atendendo a demanda de uso, garantindo performance mínima para funcionamento da solução.
- 3.7.20. Permitir a entrega de mensagens a servidores de caixas postais (mailboxes) específicos baseado no domínio destino da mensagem.
- 3.7.21. Deverá possibilitar tráfego de entrada (inbound) e saída (outbound) na mesma solução, mas possibilitar gerenciamento de políticas em separado.
- 3.7.22. Possuir sistema desenvolvido para otimizar as filas de mensagens.



- 3.7.23. Deverá ser fornecido as updates de atualização dos sistemas para todos os softwares envolvidos que farão parte da solução corporativa de gateway de correio eletrônico do CONTRATANTE. Além disso, deverá ser possível abrir chamados a fim de apoiar, remotamente ou localmente, a equipe do CONTRATANTE na investigação e resolução de incidentes relacionados ao ambiente de que compõe a solução corporativa de gateway de correio eletrônico.
- 3.7.24. Deverão ser fornecidas as atualizações de software, aplicação de patches e correções de bugs sempre que surgirem novos releases, sem custo adicional durante o período de 12 (doze) meses contrato ativo.
- 3.7.25. Em caso de perda de um ou mais nós virtuais, por qualquer motivo, haverá necessidade de fornecimento de nova(s) imagem(ens) virtual(is) que deverá ocorrer no primeiro dia útil subsequente à identificação e constatação do problema. Ficará sob responsabilidade da CONTRATADA o envio e a disponibilização da imagem correspondente ao(s) nós(s) virtual(is) a ser(em) substituído(s), além da responsabilidade de execução das atividades operacionais necessárias para reconstruir o ambiente de cluster.
- 3.7.26. Suportar no mínimo 3.000 (três mil) conexões SMTP simultâneas, considerando apenas 01 nó de um cluster.

**Das características do MTA:**

- 3.7.27. Deve ser capaz de rotear mensagens para os servidores de caixas postais e para a internet e vice-versa, ainda que os licenciamentos das engines de antivírus, antispam, antimalware, anti-phishing e demais filtros estiveram com o licenciamento expirados;
- 3.7.28. Possuir ação de limpeza para os arquivos anexados às mensagens;
- 3.7.29. Permitir a verificação em tempo real, manual ou agendada de filas de mensagens;
- 3.7.30. Permitir a verificação e o bloqueio de arquivos anexos baseado em sua extensão, tamanho, tipo real do arquivo (independente da extensão) e dentro de arquivos compactados e imagens;
- 3.7.31. Realizar a verificação contra códigos maliciosos no corpo da mensagem;
- 3.7.32. Possuir a detecção de SPAMs utilizando tecnologia heurística, podendo ser configurada a sensibilidade da ferramenta;
- 3.7.33. Possuir a detecção de SPAMs utilizando tecnologia do filtro Bayesiano;
- 3.7.34. Possuir limites ajustáveis de sensibilidade do filtro antispam;



- 3.7.35. Possibilidade de envio de mensagens categorizadas como SPAM para pasta específica de quarentena, disponibilizada pela ferramenta;
- 3.7.36. Possuir a detecção de mensagens do tipo “phishing”, com conteúdo que possua uma URL que aponte para um endereço malicioso ou suspeito;
- 3.7.37. Permitir a verificação contra conteúdos não autorizados dentro dos arquivos anexados nas mensagens;
- 3.7.38. Possibilitar marcar as mensagens detectadas como SPAM em um campo customizável e no campo “assunto”, preservando também o conteúdo original;
- 3.7.39. Permitir o gerenciamento de várias filas de entrega de mensagens, filtrando por domínio ou por IP ou por remetente;
- 3.7.40. Possui habilidade de controlar as sessões SMTP e limitar o tráfego de mensagens, baseado em endereço IP, Range de IPs, Subnet IP, nome de domínio, nome parcial de domínio e reputação do emissor.
- 3.7.41. Capaz de restringir conexões baseado em tamanho máximo de mensagem, no número máximo de destinatários por mensagem, número máximo de mensagens por conexão, número máximo de conexões simultâneas por IP e no número máximo de destinatários por hora.
- 3.7.42. Possibilita limitar o número máximo de conexões simultâneas na solução ou por Daemon SMTP.
- 3.7.43. Possibilitar o bloqueio ou enfileiramento de maus remetentes e definir políticas individuais por remetente (tanto externo quanto interno) baseado em: IP emissor; range de IP; domínio; reputação do emissor; lista DNS.
- 3.7.44. *Rate limit* controlado por endereço de IP, domínio ou reputação do emissor capaz de controlar o número máximo de destinatários trafegados por determinado período de tempo e definir o fluxo de tráfego, baseado em períodos de tempo (em minutos);
- 3.7.45. Rate limit com controle granular de políticas, capaz de: checar DNS reverso e atribui políticas; possibilitar configurar por política; habilitar TLS preferido ou obrigatório; autenticação SMTP preferido ou obrigatório.
- 3.7.46. Roteamento de múltiplos domínios que suportam os seguintes requisitos: roteamento baseado em consultas DNS; roteamento configurado manualmente pelo administrador da solução.
- 3.7.47. Permitir configurar as notificações a serem enviadas para o administrador via e-mail, via protocolo de comunicação instantânea e via SNMP;



- 3.7.48. Deverá possuir monitoramento do tráfego de mensagens em tempo real, que permite identificar parâmetros críticos como volume de mensagens, histórico de conexões, conexões aceitas e rejeitadas, taxa de aceitação e de limites, filtros de reputação correspondentes, número de mensagens de spam positivas e suspeitas e, número de vírus identificados.
- 3.7.49. Deverá possuir monitoramento do fluxo de mensagens em tempo real (detalhes do fluxo de mensagens por domínio e IP). Os fluxos de entrada e saída de mensagens devem ser exibidos separadamente.
- 3.7.50. Possuir recurso que permita adiar e agendar a entrega de determinadas mensagens, por remetente, e/ou por IP de conexão, para um horário e data específicos, configurável;
- 3.7.51. Capacidade para, em caso de epidemia, bloquear a entrada de determinados e-mails, baseado nas características de códigos maliciosos, restaurando as configurações originais ao término da epidemia, ambos de forma automática através de políticas recebidas do fabricante;
- 3.7.52. Deverá possuir estatísticas em tempo real de destinatários inválidos, bloqueados por reputação, Spams e vírus encontrados, além das mensagens limpas (por domínio e IP).
- 3.7.53. Deverá possuir estatísticas em tempo real de mensagens bloqueadas por *rate limit*, conexões rejeitadas, spams e vírus detectados na última hora, no último dia, na última semana e no último mês, além dos bytes recebidos de acordo com o domínio e IP.
- 3.7.54. Permitir limitar o número de destinatários por mensagem;
- 3.7.55. Permitir bloqueio temporário ou definitivo de um determinado endereço IP, por número de tentativa de conexão SMTP, configurável.
- 3.7.56. Possibilitar customização do banner SMTP, o hostname e os códigos de resposta por endereço IP ou grupo de remetentes;
- 3.7.57. Suporte a múltiplos domínios no(s) mesmo(s) endereço(s) IP.
- 3.7.58. Permitir gerenciar políticas por endereço ou grupo de endereços baseado em domínio, em remetente e em destinatário;
- 3.7.59. Permitir criar filtros baseado em conteúdo presente no corpo ou no assunto da mensagem;
- 3.7.60. Permitir criar filtros definidos pelo tamanho de mensagem;
- 3.7.61. Permitir criar regras de controle de conteúdo definidos por rotas;
- 3.7.62. Permitir o bloqueio por bloco de IP;
- 3.7.63. Deverá possuir controle de fluxo baseado em grupo de remetentes: Blacklists (IP, domínio ou reputação); Whitelists (IP, domínio ou



reputação); Possibilitar a criação de vários grupos (por IP, domínio ou reputação); Possibilitar consulta à RBLs/ORBLs na Internet. Whitelist e blacklist de endereços de remetentes e destinatários.

- 3.7.64. Verificação do remetente através do DNS reverso do IP de origem e, do endereço do remetente;
- 3.7.65. Suporte LDAP: Verificação de destinatários válidos através do LDAP.
- 3.7.66. Permite a configuração de relay confiável, de forma que o IP original da origem da mensagem é identificado através do cabeçalho da mensagem (quando o Nós não é a primeira camada de checagem de mensagens);
- 3.7.67. Suportar interface de quarentena para o usuário final pelo menos em Inglês.
- 3.7.68. Controlar fluxo por domínio de destino, que permite realizar o controle de sessão do fluxo de entrega por domínio de destino;
- 3.7.69. Deve permitir e ter a capacidade de executar a validação do endereço do destinatário (*recipient validation*) de maneira antecipada no tráfego SMTP, de modo que execute uma consulta a um ou vários servidores de caixa de correio posicionados no “*backend*”, antes de aceitar e-mails de entrada para os destinatários. Essa função permite que o sistema de mensageria interrompa a tentativa de entrega de mensagens que contenham destinatários inválidos já no início da tentativa de conexão, na rede de borda da Internet.

#### **Das características de segurança:**

- 3.7.70. Deverá prover prevenção a ataques de varredura de diretório (DHAP);
- 3.7.71. Deverá integrar-se com Open LDAP, Active Directory, ou outros servidores LDAP que possibilitam a identificação de usuários inválidos;
- 3.7.72. Rejeitar mensagens para destinatários inválidos durante o diálogo SMTP (prevenir NonDelivery Report Attack);
- 3.7.73. Controlar o número máximo de bounces por hora, de acordo com o número de destinatários inválidos por IP ou range, domínio ou reputação do remetente das mensagens.
- 3.7.74. Deverá suportar a verificação da autenticidade dos remetentes utilizando Domain Keys, DKIM, SPF e Sender ID.
- 3.7.75. Capacidade de assinar as mensagens de saída utilizando Domain Keys e DKIM, permitindo assinaturas com diferentes chaves, baseadas nos domínios de destino;
- 3.7.76. Possuir verificação de bounces para combater ataques de bounce, suportando a substituição do endereço do remetente, utilizando uma



etiqueta de verificação de bounce na saída de todas as mensagens. Os bounces que chegam sem a etiqueta são removidos e os que chegam com etiqueta são entregues.

- 3.7.77. Suportar o envio de mensagens através de TLS por domínio de destino.
- 3.7.78. Suportar recebimento de mensagens através de TLS.
- 3.7.79. Possibilitar criar políticas para uso de TLS obrigatoriamente ou preferencialmente.
- 3.7.80. A solução deverá gerar alertas de falhas de negociação TLS.
- 3.7.81. A solução deverá ser capaz de comparar o ID da autenticação SMTP com o cabeçalho da mensagem identificando mensagens com cabeçalhos falsos.
- 3.7.82. Deverá suportar as seguintes ações para essa funcionalidade: Quarentenar; alertar administrador; bloquear a mensagem.

**Das características do filtro de reputação:**

- 3.7.83. Deve possuir uma base privada de consulta a nível mundial, conceituada, que alimentará automaticamente o filtro do sistema de reputação que monitora o tráfego web e de e-mail, para definir a reputação dos remetentes.
- 3.7.84. Possibilitar o controle de tráfego de e-mail por reputação atribuída por uma rede de reputação, para cada IP que solicitou uma conexão.
- 3.7.85. As informações da rede de reputação também devem ser utilizadas para analisar mensagens, pelo filtro de antispam.
- 3.7.86. Realizar atualização de forma automática das vacinas de antispam, antivírus, antimalware, antiphishing e demais filtros de reputação de forma incremental.
- 3.7.87. Permitir criar exceções para os filtros, definidos por rotas, grupos de usuários ou usuários específicos.

**Das características do filtro antispam:**

- 3.7.88. Deve possuir no mínimo 3 categorias de SPAM (Spam, Spam Suspeito e Marketing)
- 3.7.89. Deve possuir filtro de spam em múltiplas camadas, que atende aos seguintes requisitos: Filtro de reputação (IP/domínio do remetente); Filtros reativos de antispam; Tecnologia de detecção sensível ao contexto; Tecnologia que engloba reputação de e-mail e web; Técnica de aprendizado adaptativo.
- 3.7.90. Deve possuir filtro antispam integrado na solução;



- 3.7.91. Permitir gerenciamento e configuração de regras do antispam automáticas e atualizadas no máximo a cada 60 minutos;
- 3.7.92. Permitir a detecção de ataques e mudança de políticas em tempo real, permitindo mudar a política de mensagens, também, em tempo real, para possíveis spammers e hackers (por domínio e endereço IP), visando bloquear/criar obstáculo a esses possíveis maus remetentes;
- 3.7.93. Quarentena, que atende aos seguintes requisitos:
  - 3.7.93.1 Suportar diversas quarentenas configuradas separadamente;
  - 3.7.93.2 Apresentar acesso individual, com autenticação de usuário e senha para cada quarentena;
  - 3.7.93.3 Suportar autenticação por LDAP/AD para que o usuário final possa autenticar na(s) base(s) de quarentena;
  - 3.7.93.4 Enviar mensagens de notificação para o usuário final, quando há mensagens de spam ou suspeitas na quarentena, permitindo, ao usuário, visualizar as mensagens na quarentena e entregar ou apagar as mensagens. A notificação é personalizável e permite o agendamento do envio para, no mínimo, mais de uma vez ao dia;
  - 3.7.93.5 Controla o acesso por quarentena, possibilitando que, através de usuário e senha, o acesso seja dado apenas a usuários que têm o acesso liberado (Exemplo: quarentena “Confidencial” só pode ser acessada pelo administrador).
  - 3.7.93.6 Deve possibilitar ao usuário final a criação de blocklists e safelists com os endereços que eles não querem e querem receber, respectivamente.
  - 3.7.93.7 Deve permitir o gerenciamento da quarentena pelo usuário final, podendo enviar, encaminhar e apagar mensagens que estiverem nela;
- 3.7.94. Permitir mecanismo que faça o treinamento do filtro de spam a partir de uma base de usuário ou bases correspondentes ao seu domínio;
- 3.7.95. Deverá possuir mecanismo de treinamento de mensagens para os leitores de e-mail para os quais não exista plugin disponível, através da modificação da mensagem original. Esta modificação deverá funcionar para qualquer cliente de e-mail que suporte a leitura de mensagens HTML;
- 3.7.96. Possuir um filtro de conteúdo com pesquisa por palavras-chave no cabeçalho e corpo da mensagem, e em arquivos Microsoft Office



anexados, utilizando operadores lógicos, no mínimo: AND, OR, OCCUR, NEAR, (,), [,];

- 3.7.97. Deve possibilitar o armazenamento das mensagens em quarentena na própria solução;
- 3.7.98. Deve permitir que um usuário ou grupo de usuários utilize diferentes filtros antispam.

**Das características do filtro Antivírus:**

- 3.7.99. Checagem de vírus, que atende aos seguintes requisitos:
  - 3.7.99.1 Integrada a solução, permitindo que o administrador defina políticas diferenciadas por grupos de usuários;
  - 3.7.99.2 Deverá gerar relatórios e estatísticas específicos para esta funcionalidade.
- 3.7.100. Proteção zero day que atende aos seguintes requisitos:
  - 3.7.100.1 Fornecer camada adicional de proteção para dia 0 para surtos de novos vírus.
  - 3.7.100.2 No caso de surtos, a solução deve armazenar, em quarentena, as mensagens que caracterizem risco, por um período de tempo configurável, ou até que as vacinas para os novos vírus sejam liberadas e aplicadas no antivírus, reduzindo o tempo de vulnerabilidade a surtos de novos vírus;
  - 3.7.100.3 Permitir a configuração de exceções de acordo com a extensão do arquivo;
  - 3.7.100.4 Os filtros de proteção deverão permitir a configuração de acordo com o nível de ameaça;
- 3.7.101. Deverá possuir checagem de arquivos; anexos; arquivos compactados;
- 3.7.102. Permitir a verificação heurística contra vírus recém-lançados, mesmo sem uma vacina disponível;
- 3.7.103. Possuir proteção contra Spywares e softwares indesejados;
- 3.7.104. Prevenir recebimento de mensagens do tipo phishing detectando links de internet no corpo das mensagens que possuem conteúdo malicioso, a partir de uma base de reputação de url;
- 3.7.105. Deve identificar arquivos criptografado e não escaneável tomando no mínimo a ação de bloquear, alterar cabeçalho, quarentenar ou liberar.

**Das características do filtro AntiMalware:**

- 3.7.106. Deve suportar o bloqueio de arquivos (por tipo e extensão).



- 3.7.107. Deve permitir o bloqueio de malwares (adware, spyware, hijackers, keyloggers, etc).
- 3.7.108. Deve suportar descompactação de arquivos com a opção de configurar um nível máximo de subdiretórios a fim de evitar ataques de DDoS.
- 3.7.109. A solução deve incluir um mecanismo de detecção que pode bloquear worms baseados em padrões conhecidos. Deve também oferecer uma interface para a adição de arquivo com novos padrões e padrões atualizados do fabricante.

**Das características do filtro Antiphishing:**

- 3.7.110. Deve bloquear e-mails que contenham links de URL no corpo da mensagem que direcionam para sites de phishing conhecidos ou se eles contiverem palavras-chave de phishing conhecidos;
- 3.7.111. Deve ser possível habilitar/desabilitar verificações de palavras-chave típicas de phishing;
- 3.7.112. Deve ser possível adicionar e remover palavras-chave no filtro antiphishing;
- 3.7.113. O filtro antiphishing deve detectar e-mails do tipo phishing comparando URLs presentes no e-mail com um banco de dados de URL mantido pelo fornecedor.
- 3.7.114. Deve ser capaz de verificar automaticamente e fazer o download de atualizações do filtro antiphishing para detecção das tendências mais recentes de phishing.

**Das características administrativas:**

- 3.7.115. A solução deve conter modulo para geração e disponibilização de relatórios e logs, que atendem aos seguintes requisitos:
  - 3.7.115.1 Monitoramento gráfico do fluxo de mensagens de entrada e saída da última hora, do último dia, da última semana e do último mês e último ano;
  - 3.7.115.2 Log detalhado do processamento de cada mensagem;
  - 3.7.115.3 Relatório de fluxo de mensagens (Exemplo: lista as mensagens para um destinatário específico, em determinado período de tempo, com detalhes de como esta mensagem foi recebida, processada e, entregue ou descartada);
  - 3.7.115.4 Possibilita estatísticas de mensagens e performance;
  - 3.7.115.5 Deverá fornecer logs de antivírus, antispam, mensagens, debug, sistema, escaneamento, linha de comando, erros, interface de gerência e status;



- 3.7.115.6 Possibilita exportar dados para CSV e gera arquivo PDF para armazenamento ou impressão;
- 3.7.115.7 Fornecer esses relatórios apoiados em gráficos;
- 3.7.115.8 Permitir o agendamento para envio automático de cada tipo de relatório (por dia, por semana, por mês), podendo distinguir qual é o relatório e para quem ele será enviado;
- 3.7.115.9 Permitir a geração de relatórios por quantidade de dias ou meses desejados.
- 3.7.115.10 De todas as mensagens ou, por grupos de domínios;
- 3.7.115.11 De volume de uso por usuário (maiores remetentes ou destinatários de vírus, spam, volume e tamanho de mensagens);
- 3.7.115.12 De volume de uso por domínio (maiores domínios de entrada e saída de mensagens por volume, spam e vírus);
- 3.7.115.13 De violação de políticas ou filtro de conteúdo;
- 3.7.115.14 De eficiência da proteção dia 0;
- 3.7.115.15 Dos maiores remetentes ou destinatários de vírus;
- 3.7.115.16 Dos maiores remetentes ou destinatários de spam.
- 3.7.116. O sistema deverá permitir autenticação externa do tipo LDAP para gerência da solução.
- 3.7.117. A solução deverá possuir diferentes níveis de administração, no mínimo:
  - 3.7.117.1 Acesso Total; Somente Leitura de configuração;
  - 3.7.117.2 Somente leitura de status de sistema;
  - 3.7.117.3 Help Desk com acesso somente a quarentena de SPAM e busca de mensagem.
- 3.7.118. Monitoramento de sistema, que atende aos seguintes requisitos: SNMP v1/v2/v3; MIBII; XML; Syslog.
- 3.7.119. Suporte a API para desenvolvimento de relatórios personalizados;
- 3.7.120. Alerta baseado em e-mails, podendo especificar o tipo de alerta, a criticidade e, para quais e-mails ele será enviado;
- 3.7.121. Possibilitar o envio de Traps SNMP;
- 3.7.122. Interfaces de configuração e gerenciamento, que atendem aos seguintes requisitos: Interface web (HTTP e HTTPS); Linha de comando (SSH e Telnet); Transferência de arquivos (SCP e FTP).



- 3.7.123. Possui arquivos de configuração XML/texto, armazenados no local ou transferidos para outro lugar;
- 3.7.124. Deve suportar gerenciamento centralizado para configurar e gerenciar múltiplos nós, sem necessidade de console dedicado para gerenciamento;
- 3.7.125. Permite criar políticas por cluster, por grupo ou por nós;
- 3.7.126. Permitir a criação de contas de usuários para acesso a console de gerenciamento com permissão de acesso total (administrador), somente leitura e acesso negado a diferentes grupos de usuários, como as áreas de logs, de relatórios, de monitoramento, de quarentena, etc.).
- 3.7.127. Possibilitar testar a configuração efetuada, antes que a mesma entre em produção, simulando uma situação e possibilitando que seja visualizada à medida que for implantada;
- 3.7.128. Monitoramento capaz de realizar a entrega de mensagens, em tempo real, do fluxo de entrega por domínio/IP, e separar filas de entrega por domínio de destino;
- 3.7.129. Capacidade de adicionar diferentes rodapés ou *disclaimers*, baseados em domínio, endereço de e-mail e grupo de origem;
- 3.7.130. Deverá gerar relatórios das conexões SMTP por período do tempo.
- 3.7.131. Gerenciamento de Bounces que permita a configuração de diferentes perfis de Bounce, por domínio de destino, visando minimizar o uso de banda para mensagens menos importantes, bem como definir frequência de tentativas, período máximo de retenção, etc.
- 3.7.132. Atuar junto com a CONTRATANTE identificando melhorias e erros de modo a poderem ser mitigados através de recursos da própria ferramenta.
- 3.7.133. As licenças deverão ser fornecidas e com garantia oficial do fabricante a partir da data inicial da ativação até o prazo final de 12 meses.
- 3.7.134. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) em até 15 dias úteis.

<b>3.8.ITEM 2 - GRUPO 2: Serviço de implantação e configuração de solução de segurança para correio com garantia de 12 meses.</b>
---

- 3.8.1. Este item consiste na implantação e configuração de uma solução para atender 28.750 licenças (usuários) iniciais, que serão demandadas através do Item 1 do Grupo 2.



- 3.8.2. A solução a ser implantada deverá atender à demanda inicial especificada no subitem 3.8.1, cujas caixas postais estão atualmente distribuídas entre 150 domínios.
- 3.8.3. A solução a ser implantada deverá possuir capacidade para processar, no mínimo, 100.000 (cem mil) mensagens por hora, com um tamanho médio por mensagem de 30Kb.
- 3.8.4. A solução a ser implantada deverá prover alta disponibilidade de modo a garantir que se algum componente da solução falhar, os outros nós virtuais sustentem completamente a carga e mantenham todas as características da solução, atendendo a demanda de uso, garantindo performance mínima para funcionamento da solução.
- 3.8.5. O serviço de instalação e configuração da solução deverá possuir garantia total e oficial do fabricante pelo período de 12 meses.
- 3.8.6. A solução deverá ser implantada em ambiente on-premises, sob infraestrutura da CONTRATANTE, contemplando ainda os serviços de instalação, configuração e integração à infraestrutura existente.

**Da Instalação e configuração no ambiente de datacenter do CONTRATANTE**

- 3.8.7. O ambiente de gateway de correio eletrônico deverá ser posicionado em VLAN segregada do ambiente interno de correio, onde deverão atender os fluxos de entrada e de saída de mensagens, como também as aplicações que utilizam a porta 25 nas suas arquiteturas.
- 3.8.8. Todo o trabalho de implantação e manutenção deste ambiente, será realizado no ambiente de virtualização utilizado pelo CONTRATANTE. A implantação da solução poderá ser presencial ou remota, a ser definida pelos envolvidos.
- 3.8.9. A instalação, configuração e migração dos fluxos de mensageria de correio eletrônico serão precedidas de uma análise do ambiente atual do CONTRATANTE.
- 3.8.10. A partir das informações coletadas nesta fase, deverá ser elaborado, em conjunto com os técnicos do CONTRATANTE, um projeto de migração do ambiente, com definições da arquitetura física e lógica da nova solução.
- 3.8.11. A instalação deverá levar em consideração a finalidade de uso de cada um dos componentes da solução, inclusive quanto aos aspectos de redundância e alta disponibilidade.
- 3.8.12. Deverão ser configurados os itens de restrições de acesso para usuários e administradores, alertas e políticas para monitoramento e gerenciamento da solução, com configurações básicas e avançadas que possibilitem a entrada do novo ambiente em produção.



- 3.8.13. Efetuar testes e acompanhamentos gerais do novo ambiente até a que a solução esteja comprovadamente estabilizada.
- 3.8.14. Deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, a execução do serviço de migração das regras de negócio existentes, a migração e customização dos scripts, a migração dos certificados digitais, e tudo mais que envolve a solução corporativa de gateway de correio.
- 3.8.15. Propor melhorias, customizações, atuando em caso de problemas encontrados
- 3.8.16. Ao término dos serviços de instalação e configuração deverão ser realizados testes que certifiquem que o ambiente do CONTRATANTE está configurado de acordo com as recomendações do fabricante do software e que o mesmo está apto a suportar toda a demanda levantada, em alta disponibilidade e continuidade que serão implementados sob essa plataforma. Além disso, a solução implementada deverá passar por um período de homologação com acompanhamento técnico feito pela CONTRATADA de pelo menos 10 (dias) dias úteis.
- 3.8.17. Ao término dos serviços de implantação e antes do aceite definitivo do ambiente, a CONTRATADA deverá realizar atividade de capacitação operacional prática (“hands-on”), diretamente no ambiente efetivamente implantado, com o objetivo de promover a transferência de conhecimento técnico relacionado à configuração implementada.
- 3.8.18. Essa capacitação deverá contemplar, no mínimo, 06 (seis) profissionais indicados pelo CONTRATANTE, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas, e será ministrada por profissional da CONTRATADA com comprovada qualificação técnica e pleno domínio da solução e do ambiente configurado.
- 3.8.19. A atividade deverá abranger, no mínimo:
  - 3.8.19.1 visão geral da arquitetura implantada;
  - 3.8.19.2 parâmetros e políticas configuradas;
  - 3.8.19.3 rotinas de administração;
  - 3.8.19.4 procedimentos de monitoramento;
  - 3.8.19.5 tratamento de incidentes;
  - 3.8.19.6 boas práticas de operação e manutenção.
- 3.8.20. A presente capacitação possui caráter prático e complementar, restrita ao ambiente implementado no âmbito do contrato, não substituindo o treinamento formal da solução previsto em item específico deste Termo de Referência.



- 3.8.21. Deverá ser disponibilizado, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, material de apoio em meio eletrônico, na língua portuguesa (Brasil) ou inglesa.
- 3.8.22. A capacitação poderá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE ou de forma remota, conforme acordado entre as partes.
- 3.8.23. Ao final da instalação deverá ser entregue, em meio eletrônico, documentação formal de todas as configurações, procedimentos e definições utilizados no projeto, instalação e ativação do conjunto, com detalhamento suficiente que permita aos técnicos do CONTRATANTE reproduzir as ações documentadas.

**3.9. ITEM 3 – GRUPO 2:** Renovação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico com garantia de 12 meses.

- 3.9.1. O licitante vencedor deverá fornecer a renovação das licenças para a solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico para até 59.400 contas com garantia de suporte por 12 meses.
- 3.9.2. A renovação das licenças compreende a atualização integral da solução para a versão mais recente disponibilizada pelo fabricante, garantindo a paridade tecnológica do ambiente, sendo este item passível de prorrogação em eventuais renovações contratuais.
- 3.9.3. As licenças a serem renovadas são referentes às unidades demandadas através no Item 1 do Grupo 2.
- 3.9.4. Após a solicitação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá entregar a(s) licença(s) atualizadas em até 15 dias úteis.

**3.10. ITEM 4 - GRUPO 2:** Serviço de Suporte Técnico Especializado no produto ofertado para a Solução de Gateway de Correio Eletrônico corporativo.

- 3.10.1. Prestar serviços de suporte técnico reativo ou proativo, local e remoto, para a resolução de problemas técnicos relativos ao software e ao ambiente de gateway de segurança de correio eletrônico baseado na solução ofertada. Este atendimento deverá suportar a solução implantada, auxiliando a equipe do CONTRATANTE a manter as melhores práticas na manutenção do ambiente. São esperadas atividades que realizem ajuste fino da instalação visando sempre a melhoria de performance, instalação de novas funcionalidades, homologação de novos recursos, planejamento e implementação de novas arquiteturas bem como passagem de conhecimento para a equipe do CONTRATANTE.



- 3.10.2. A natureza deste serviço é contínua, ou seja, ele deverá permanecer ativo enquanto estiverem vigentes as licenças correspondentes ao item 1 a 2 do GRUPO 2.
- 3.10.3. Os valores estimados para o catálogo de serviços possuem como referência as definições feitas pelo Prodest, onde, para cada atividade elencada foi determinada uma unidade de esforço necessário para mitigar o problema ou incidente, denominado UST (Unidade de Suporte Técnico). A Unidade de Suporte Técnico (UST) equivale a uma (01) hora de trabalho efetivo x complexidade, que englobará as atividades tais como planejamento, suporte reativo, suporte proativo e incidentes operacionais.
- 3.10.4. Neste modelo foram definidos previamente todas as tarefas que podem ser demandas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e qualificações necessárias para a execução, cabendo à CONTRATADA cumprir com as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Tantas as estimativas de esforço, quanto as demandas de atividades de suporte foram baseadas em série histórica, levando em consideração o ambiente de gateway de segurança de correio eletrônico que o CONTRATANTE utiliza.
- 3.10.5. Em função da complexidade das atividades para as tarefas de suporte previstas no catálogo e na criticidade do uso do serviço em relação ao funcionamento, foram definidos três (03) níveis de complexidade, que são: baixa, média e alta. Proporcionalmente à elevação do nível de complexidade da atividade especificada no catálogo ou sua criticidade, eleva-se também a especialização do profissional que dará cumprimento a execução da atividade, e por consequência, a quantidade de UST deverá ser ajustada para que a contratada possa definir a quantidade e a qualificação dos profissionais que darão atendimento às ordens de serviços.
- 3.10.6. O quadro de complexidade a seguir define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST's equivalentes:

Complexidade da atividade	Sigla	Definição da atividade	Peso
---------------------------	-------	------------------------	------



Baixa	B	Atividades que envolvem grau de especialização de primeiro nível ou para chamados técnicos do tipo “Advisor” que auxiliam na resolução de dúvidas, interpretação de relatórios ou logs, e/ou no funcionamento técnico da solução.	01 unidade
Média	M	Atividades que envolvem grau de especialização de segundo nível, como resolução de incidentes, desenvolvimento de scripts e correção de código, correção de bugs, isolamento e correção de falhas, atividades corretivas/proativas de manutenção e suporte técnico, aplicação de patch, implantação de novas versões, migrações, correções de parâmetros e padrões da solução.	03 unidades
Alta	A	Atividades que envolvem grau de especialização de terceiro nível, como estudo de viabilidade e desempenho, planejamento de uma solução técnica corporativa, planejamento e coordenação de testes na ferramenta, análise da infraestrutura da solução técnica.	06 unidades

Tabela - Tipos de Complexidade para a Solução de Gateway de Segurança de Correio Eletrônico

- 3.10.7. A tabela “Tipos De Complexidade” define a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalente a cada tipo de atividade. As atividades descritas nesta tabela não são únicas. Caso seja necessário, e por requisição do gestor do contrato, poderão ser executadas atividades relativas ao objeto deste contrato, sempre de forma justificada, e previamente acordada com a CONTRATADA. Desta forma, as mesmas regras e critérios estabelecidos na tabela “Tipos de Complexidade” serão aplicados, e o esforço de hora será estipulado pelo CONTRATANTE.
- 3.10.8. Para o cálculo de UST por atividade, será necessário multiplicar o esforço hora pela complexidade, definido da tabela “Tipos de Complexidade”. A coluna UST anual, indica a quantidade estimada de UST anuais por atividade.

Serviço de Suporte Técnico na Solução de Gateway de Segurança de Correio Eletrônico Corporativo	Esforço (Hora)	Complexidade	Qtd Anual	Ust Anual
---	----------------	--------------	-----------	-----------



Verificar e analisar logs e performance da ferramenta ofertada com emissão de relatório detalhado.	06	B	03	18
Apoiar nas configurações de componentes do software/ferramenta.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte e incidentes em componentes e serviços que compõem o software/ferramenta ofertada.	06	M	07	126
Executar atividades de apoio na implantação de uma ferramenta de backup e armazenamento para a solução.	06	M	02	36
Executar atividades de suporte a problemas na execução das rotinas de backup e armazenamento a partir de uma ferramenta de backup para a solução de segurança de mensageria.	06	M	04	72
Executar atividades de suporte a problemas na execução das rotinas de atualização ( <i>update</i> ) automáticas, para a solução.	06	M	04	72
Executar atividades de manutenções corretivas no ambiente de alta disponibilidade da solução ofertada.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte em caso de lentidão e/ou paradas de qualquer dos componentes e serviços da solução de segurança de mensageria.	06	M	06	108



Executar atividade de suporte em caso de problemas e erros relativos aos pacotes de requisitos necessários à solução.	06	M	03	54
Executar atividades de suporte em caso de mal funcionamento do ambiente de alta disponibilidade da solução ofertada, que leve à perda ou omissão das informações.	06	M	02	36
Executar atividades de que apoiem e sanem ataques a vírus, spams, DDoS, e epidemias da Internet que envolvam o ambiente de alta disponibilidade da solução de segurança de mensageria.	06	M	02	36
Fornecer e apoiar o uso de utilitários que visam facilitar as atividades de administração e manutenção do ambiente da solução de segurança de mensageria.	04	B	02	08
Apoiar na resolução de dúvidas sobre o funcionamento de componentes que envolvem a solução.	04	B	02	08
Executar atividades de suporte em caso de uso excessivo de recursos do ambiente por qualquer dos componentes da solução.	06	M	04	72
Instalar e configurar agentes para o monitoramento das instancias e serviços que executam no ambiente.	06	M	02	36
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>-</b>	<b>49</b>	<b>790</b>

Tabela – Quantitativos de UST para a Solução de Gateway de Segurança de Correio Eletrônico



- 3.10.9. Todas as atividades relacionadas na tabela “Quantitativo de UST” que tenham relação ao objeto deste contrato deverão ser formalizados através de ordens de serviços ou chamados e deverão ser autorizados pelo gestor do contrato, desde que não ultrapassem a quantidade de UST’s estimadas neste termo de referência.
- 3.10.10. O esforço pré-estabelecido em todas as atividades descritas na tabela de “Quantitativo de UST”, abrange as atividades desenvolvidas e executadas em ambiente de testes, depois homologadas e aplicadas finalmente em ambiente de produção do CONTRATANTE, com sua devida documentação fornecida.
- 3.10.11. Toda e qualquer atividade desenvolvida pela CONTRATADA possui contabilizados no esforço, eventuais falhas e problemas que possam ocorrer durante a sua execução, sendo de responsabilidade da CONTRATADA resolver as pendências técnicas de modo a atender à solicitação do chamado.
- 3.10.12. A quantidade anual descrita na tabela “Quantitativo de UST”, se refere a um valor médio adotado para cômputo da estimativa das atividades dos serviços contratados. Estas atividades anuais previstas devem ser consideradas exclusivamente como volume máximo dos serviços prestados por ano de vigência do contrato.
- 3.10.13. Os chamados poderão ser abertos através da Internet via sistema de Help Desk, com interface WEB. O sistema WEB de HelpDesk disponibilizado pela CONTRATADA, deverá permitir o controle, por parte do Prodest, de todos os chamados e atendimentos realizados, em aberto ou fechados, além de permitir a emissão de relatórios que mostrem o tipo de atendimento e quantidade de horas demandadas.
- 3.10.14. Os serviços de manutenção e suporte serão executados em regime de 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana) no período das 8:30h às 18:00h de segunda à sexta, exceto feriados nacionais.
- 3.10.15. Forma de atendimento: Os trabalhos deverão ser desenvolvidos por técnicos e consultores capacitados e certificados da CONTRATADA, preferencialmente através de videoconferência para solução de problemas e operação dos componentes tecnológicos ou da intervenção remota através da Internet, utilizando para isto de ferramentas que garantam a confidencialidade das informações.
- 3.10.16. O CONTRATANTE poderá ser solicitado a executar atividades para determinação e resolução do problema, conforme sugerido pela CONTRATADA. As atividades para determinação ou resolução do problema podem incluir a execução de rastreamento na rede, captura



de mensagens de erro, logs do ambiente e coleta de informações de configuração.

- 3.10.17. O encerramento do chamado será efetuado pelo CONTRATANTE quando da conclusão dos serviços.
- 3.10.18. Tempo de resposta aos chamados: Os chamados de manutenção e suporte realizados deverão ser respondidos em um prazo compatível com o nível de urgência especificado pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, conforme descrito a seguir:

Nível do Problema	Descrição	Remoto	Local
Crítico	Serviço completamente indisponível	Até 2h	Até 24h
Severo	Serviço operando parcialmente	Até 4h	Até 24h
Alerta	Serviço com degradação de performance ou funcionalidade	Até 8h	Até 48h

Tabela – Criticidade de Serviço para a Solução de Gateway de Segurança de Correio Eletrônico

- 3.10.19. Tempo de solução: o tempo de solução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento.
- 3.10.20. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pelo CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilatação do prazo.
- 3.10.21. Atendimento no local: Nos casos onde a intervenção remota não for efetiva, ou seja, após decorrido o prazo da estimativa de tempo fornecido para a solução do problema, a CONTRATADA deverá imediatamente, as suas custas, deslocar para a sede do CONTRATANTE um técnico com o perfil necessário para atender ao problema em no máximo até 48 (quarenta e oito horas), dependendo do nível do problema, conforme Tabela – Criticidade de Serviço, exposto acima.
- 3.10.22. O técnico da CONTRATADA deverá apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de



identidade pessoal (RG), para efetuar qualquer serviço nas dependências do Prodest.

- 3.10.23. Manter durante toda a vigência do contrato canal de comunicação para solução de problemas junto ao fabricante oficial do software de correio ofertado, seja via web ou por telefone.
- 3.10.24. Informar à CONTRATANTE, quando da assinatura do contrato, as credenciais para acompanhamento de chamados junto ao fabricante oficial da solução. Este acompanhamento de chamados de suporte com o fabricante da solução deverá ser através da web ou via videoconferência com o fabricante, sem ônus financeiros adicionais para o CONTRATANTE.
- 3.10.25. Caso sejam constatados problemas com o software de correio, tais como: mau funcionamento, erros de codificação, ou outras condições que impeçam/atrapalhem a execução das atividades dos usuários ou administradores da solução ofertada, que a CONTRATADA não consiga solucionar ou que extrapole seu campo de ação e conhecimento, deverá esta abrir chamado direto com o fabricante oficial da solução ofertada para tratamento do problema.

**3.11. ITEM 5 - GRUPO 2:** Treinamento Oficial na ferramenta de gerenciamento da solução de gateway de segurança de e-mail.

- 3.11.1. Deve ter duração mínima de 8 horas-aula, para turmas de até 10 pessoas.
- 3.11.2. Será realizado em modalidade remota, ocorrendo em dias úteis e durante horário comercial (8:30 às 18h).
- 3.11.3. Os horários e datas serão definidos pela CONTRATANTE e comunicados com antecedência de 10 (dez) dias corridos, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias corridos da emissão da ordem de serviços.
- 3.11.4. Deve ser ministrado em português, e a CONTRATADA deve fornecer o material dos treinamentos para todos os participantes, em inglês ou português, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.
- 3.11.5. Deve permitir que a CONTRATANTE possa conduzir o suporte e sustentação, contemplando a operação, gerenciamento, configuração e utilização da ferramenta.
- 3.11.6. Deve possuir um ambiente montado pela CONTRATADA que contemple um cenário com problemas de desempenho e recursos para que os exemplos sejam baseados nesse ambiente.
- 3.11.7. Deverá ser ministrado por profissional que detenha todas as condições técnicas (teóricas e práticas) necessárias, através de apresentação de certificado fornecido pelo fabricante.



- 3.11.8. Após a conclusão, o serviço de treinamento deverá ser formalmente homologado pela CONTRATANTE;
- 3.11.9. A CONTRATANTE reserva-se o direito de não aceitar o módulo ministrado, podendo, a seu critério, solicitar a troca de instrutor ou até mesmo repetição do mesmo, caso não seja satisfatório;
- 3.11.10. A CONTRATADA deve garantir aos participantes do treinamento certificados de conclusão de curso contendo, no mínimo, o período, a carga horária e nome do treinando. Estes deverão ser entregues no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados após o término de cada treinamento.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- 4.1.1. Da sustentabilidade
  - 4.1.1.1 Não se aplica por ser contratação de software.
- 4.1.2. Da exigência de amostras
  - 4.1.2.1 Não é exigido entrega de amostras.
- 4.1.3. Da subcontratação
  - 4.1.3.1 Não é admitida a subcontratação do objeto.
- 4.1.4. Da garantia de execução.
  - 4.1.4.1 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, pois entende-se que o cumprimento da entrega não se beneficia da exigência nesse caso, onde a entrega deve ser completa para o recebimento definitivo.
- 4.1.5. Das condições para adesão à Ata de Registro de Preços:
  - 4.1.5.1 Os órgãos não participantes que desejarem aderir à Ata deverão formalizar sua solicitação ao órgão gerenciador, que avaliará a viabilidade da adesão considerando os impactos na demanda prevista e na execução contratual. A adesão estará sujeita às regras estabelecidas no edital, na Ata e nos termos do Decreto 5354-R/2023.

#### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

##### **5.1. Condições de Entrega**

- 5.1.1. A execução do objeto ocorrerá de forma fracionada e sob demanda, mediante a emissão formal de Ordem de Fornecimento pela Fiscalização do Contrato, de acordo com as necessidades da Administração.



- 5.1.2. A Contratada deverá efetuar a entrega das licenças de uso e a disponibilização dos serviços correspondentes no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento da respectiva Ordem de Fornecimento.
- 5.1.3. A entrega será considerada efetivada mediante a comprovação do pleno acesso às funcionalidades contratadas, devendo a Contratada fornecer os comprovantes de ativação ou chaves de acesso dentro do prazo estipulado.
- 5.1.4. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.
- 5.1.5. Todas as licenças fornecidas deverão ser entregues em suas últimas versões disponíveis, considerando a data de entrega e aceite das mesmas, em nome da CONTRATANTE.
- 5.1.6. A CONTRATANTE verificará a condição de legalidade e o período de validade das licenças disponibilizadas no site do fabricante ou através de outros meios que julgar necessário.
- 5.1.7. Os itens 1 e 2 do GRUPO 2 serão considerados entregues quando estiverem plenamente operacionais na estrutura de correio eletrônico mantida pela CONTRATANTE, ou seja, quando for capaz de enviar e receber mensagens, bem como realizar filtragens relacionadas a vulnerabilidades e mensagens de spam.

## **5.2. Da Garantia Contratual**

- 5.2.1. O prazo de garantia contratual dos bens será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.
- 5.2.2. A garantia destina-se a assegurar o pleno e correto funcionamento da solução, obrigando a CONTRATADA a sanar quaisquer vícios, defeitos ou incorreções detectadas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 5.2.3. Caso o prazo da garantia oferecida pelo fabricante seja inferior ao estabelecido nesta cláusula, a licitante vencedora deverá complementar a garantia do bem ofertado pelo período restante.
- 5.2.4. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.



### 5.3. Do suporte técnico

5.3.1. Durante o período de vigência das licenças, a CONTRATADA deverá prover serviço de suporte técnico e manutenção evolutiva, compreendendo:

5.3.1.1 Manutenção Evolutiva e Versional: Fornecimento, sem ônus adicional, de correções (patches, hotfixes, service packs), atualizações (updates) e novas versões (upgrades, releases) que venham a ser lançadas pelo fabricante, garantindo que a solução não sofra supressão de funcionalidades.

5.3.1.2 Prestação de auxílio técnico na configuração de componentes da solução, bem como o esclarecimento de dúvidas operacionais e suporte funcional.

5.3.1.3 Garantia de acesso permanente à documentação técnica atualizada e manuais do fabricante em sítio na internet.

5.3.1.4 A prestação do suporte técnico constitui obrigação acessória vinculada à licença de uso, devendo a CONTRATADA assegurar o pleno, correto e seguro funcionamento do objeto durante toda a execução contratual.

5.3.1.5 Canais de Atendimento: Disponibilização de meio oficial para abertura de chamados técnicos, operando conforme os níveis de serviço (SLA) definidos.

#### 5.3.2. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE)

5.3.2.1 Os chamados de suporte técnico serão classificados por níveis de severidade de acordo como impacto no ambiente computacional da contratante, de acordo com as tabelas abaixo de Níveis de severidade:

Nível do Problema	Descrição	Remoto	Local
Crítico	Serviço completamente indisponível	Até 2h	Até 24h
Severo	Serviço operando parcialmente	Até 4h	Até 24h
Alerta	Serviço com degradação de performance ou funcionalidade	Até 8h	Até 48h



5.3.2.2 O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado.

5.3.2.3 Nos casos específicos em que seja necessário o desenvolvimento de patches ou atualizações a nível de software, será admitida a execução das soluções de contorno até que seja desenvolvida uma nova versão de correção do problema.

5.3.2.4 Uma vez disponível, a CONTRATADA deverá auxiliar a CONTRATANTE com todo o processo de atualização seguro da solução.

5.3.2.5 O encerramento do chamado e a consequente validação das USTs para fins de faturamento dependem da aceitação formal do Gestor do Contrato, que verificará se os padrões de qualidade e resultados esperados foram atingidos.

5.3.2.6 O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da contratante. Caso isso ocorra, haverá o início de nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

5.3.2.7 O pagamento das **USTs** executadas está condicionado ao cumprimento do **Nível Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE)**, aferido mensalmente através do **Índice de Medição de Resultados (IMR)**.

#### 5.3.3. Do Índice de Medição de Resultados (IMR)

5.3.3.1 O IMR monitorará a eficácia do suporte técnico com base nos indicadores abaixo:

Indicador	Descrição	Meta (NMSE)	Peso no IMR
Prazo de Resposta	Início do atendimento dentro dos prazos da Tabela de Criticidade	95% dos chamados no prazo	30%
Prazo de Solução	Resolução definitiva ou contorno do problema no prazo estimado/acordado.	95% dos chamados no prazo	30%
Qualidade/ Efetividade	Ausência de reincidência do mesmo problema no período de 15 dias após o fechamento.	100% de efetividade	30%

#### 5.3.4. Cálculo do Fator de Ajuste (Glosas):



5.3.4.1 O descumprimento do NMS impactará diretamente no valor das USTs a serem pagas no mês de apuração, conforme a tabela de redutores:

- ☐ **IMR Global  $\geq$  90%:** Pagamento de 100% das USTs homologadas.
- ☐ **80%  $\leq$  IMR Global < 90%:** Redutor de 5% sobre o total de USTs do mês.
- ☐ **70%  $\leq$  IMR Global < 80%:** Redutor de 10% sobre o total de USTs do mês.
- ☐ **IMR Global < 70%:** Redutor de 20% e abertura de processo administrativo para apurar falha na execução contratual.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. A Ata de Registro de Registro de Preços terá vigência de 01 (um) ano, podendo ser prorrogada nos limites da lei 14.133/2021, que deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da citada Lei, bem como o disposto no DECRETO Nº 5354-R, DE 28 DE MARÇO DE 2023, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços – SRP, no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional.
- 6.2. O contrato resultante do Registro de Preços deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma



do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais condições previstas para a contratação.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

### **Do Recebimento**

- 7.1.** Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo fiscal ou comissão designada, consignando em relatório informações sobre a simples conferência da conformidade do que foi contratado, em especial do quantitativo, marca e modelo e demais informações constantes na nota fiscal.
- 7.2.** Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação por escrito da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
  - 7.2.1.** Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento provisório, o fiscal, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções.
  - 7.2.2.** Após o recebimento provisório, o fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade do material recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 10 (dez) dias.
- 7.3.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da manifestação do fiscal prevista no item 7.2.2, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.
  - 7.3.1.** Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento definitivo, o gestor, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 7.4.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 7.5.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.6.** O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança



equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

- 7.7.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
- 7.8.** O recebimento provisório poderá ser dispensado nos casos em que a fiscalização consiga emitir sumariamente o termo de recebimento definitivo pela simplicidade ou quantidade recebida do objeto.

### **Nota Fiscal**

- 7.9.** Para fins de exame da Nota Fiscal, o fiscal deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.9.1. o prazo de validade;
- 7.9.2. a data da emissão;
- 7.9.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.9.4. o período respectivo de execução do contrato
- 7.9.5. o valor a pagar;
- 7.9.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 7.10.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

- 7.11.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

- 7.12.** O Contratado deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos bens/serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

### **Do Prazo de Pagamento**

- 7.13.** O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

- 7.14.** Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.



**7.15.** Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

**7.16.** Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

**7.17.** A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

**7.18.** Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

### **Da Forma de Pagamento**

**7.19.** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

**7.20.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**7.21.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

**7.22.** Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

**7.23.** O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO**

**8.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço para contratação através do Sistema



de Registro de Preços, conforme estabelecido no art. 18 do Decreto Nº 5354-R/2023.

- 8.2.** A justificativa para adoção do referido critério se deve por se tratar de bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

### **Da forma de Fornecimento**

- 8.3.** O fornecimento do objeto será parcelado, de acordo com as regras do Registro de Preços.

8.3.1. Após a formalização do registro de preços, para os pedidos dos itens, será formalizado contrato nos quantitativos indicados, cujo fornecimento se dará através da emissão de autorização de fornecimento pelo Fiscal/Gestor ou instrumento equivalente.

- 8.4.** A justificativa para adoção da referida forma se dá pela imprevisibilidade observada em estimar as quantidades exatas necessárias para o ambiente atual, tendo em vista os pontos apresentados nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

### **8.5. Das Exigências de Habilitação**

8.5.1. Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no ANEXO I- deste Termo de Referência.

### **8.6. Justificativa dos requisitos da qualificação técnica**

8.6.1. O objeto deste termo envolve tecnologia da informação, o que torna necessária a exigência de comprovação de qualificação técnica e financeira dos licitantes, conforme preconizado pela Lei nº 14.133/2021. Tal medida visa assegurar a contratação da proposta mais vantajosa, garantindo não apenas a eficiência e a capacidade de execução do contratado, mas também a sustentabilidade financeira da solução.

## **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1 O custo estimado total da contratação é de **R\$ \_\_\_\_\_**, conforme custos unitários apostos neste item.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 10.1.** Por se tratar de aquisição sob o sistema de registro de preços, a indicação da classificação ou da dotação orçamentária, bem como a comprovação de cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, quando cabível, só serão providenciadas para a formalização do contrato ou documento equivalente.





## ANEXO I - A

### RELAÇÃO DE PARTICIPANTES E QUANTIDADES SOLICITADAS

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARTICIPANTES	
				Prodest	Total Geral
1	1	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	48.868	48.868
	2	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	10.532	10.532
	3	Contratação de atualização de licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition EWS na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	25	25
	4	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Standard na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	29.118	29.118
	5	Contratação de Novas licenças de uso perpétuo de software Synacor Zimbra Network Edition Professional na última versão disponibilizada com garantia de 12 meses.	Licenças	1.532	1.532



	6	Serviço de suporte técnico de parceiro do fabricante especializado no produto Synacor Zimbra Network Edition, durante a vigência do contrato, sob demanda por esforço.	Unidade	862 UST	862 UST
2	1	Contratação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico para até 59.400 contas com garantia de 12 meses.	Licenças	59.400	59.400
	2	Serviço de implantação e configuração de solução de segurança para correio com garantia de 12 meses.	Unidade	1	1
	3	Renovação de licenças para solução corporativa de gateway de segurança de correio eletrônico com garantia de 12 meses.	Licenças	59.400	59.400
	4	Serviço de Suporte Técnico Especializado no produto ofertado para a Solução de Gateway de Correio Eletrônico corporativo.	Unidade de Serviço Técnico	790 UST	790 UST
	5	Treinamento Oficial na ferramenta de gerenciamento da solução de gateway de segurança de e-mail.	Unidade	1	1

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**MARCELO AZEREDO CORNÉLIO**

DIRETOR GERAL

PRODEST - PRODEST - GOVES

assinado em 11/06/2026 18:04:29 -03:00

**SANDRO JOSE CARVALHO ALVES**

DIRETOR SETORIAL

DSTEC - PRODEST - GOVES

assinado em 11/06/2026 18:02:11 -03:00

**THIAGO MADEIRA DE LIMA**

CIDADÃO

assinado em 12/06/2026 10:59:57 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 12/06/2026 10:59:57 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por DANIELLY ALMEIDA RODRIGUES ZANDONADI (ANALISTA ORGANIZACIONAL - SGCOC - PRODEST - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-H2CNDZ>