



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

TERMO DE REFERÊNCIA

1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E DO TIPO DE SOLUÇÃO ESCOLHIDA

1.1. Justificativa da necessidade

1.1.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a confiabilidade, continuidade e disponibilidade dos serviços de correio eletrônico institucional prestados pelo PRODERJ aos órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Atualmente o PRODERJ possui em seu Datacenter o ambiente de correio eletrônico institucional usado por mais de 100 (cem) clientes, dentre Órgãos e Secretarias do ERJ, trata-se de um serviço de missão crítica, essencial para a comunicação oficial entre as unidades da administração pública estadual.

1.1.2. Em alinhamento com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do PRODERJ, propõe-se a contratação de serviços de subscrição/licenciamento, sob demanda, de uma plataforma de correio eletrônico corporativo, com suporte técnico especializado na modalidade 24x7x365, assegurando o pleno funcionamento do ambiente e a rápida resolução de incidentes.

1.1.3. O PRODERJ possui experiência consolidada na operação de soluções de mensageria institucional, tendo evoluído de implementações baseadas em código aberto para versões comerciais que oferecem funcionalidades avançadas de segurança, colaboração e gestão. Atualmente, a autarquia mantém ambientes produtivos que atendem mais de 84 clientes institucionais/domínios.

1.1.4. A necessidade contempla um modelo de contratação sob demanda, permitindo flexibilidade no consumo de licenças conforme variações naturais no quadro de servidores dos órgãos atendidos. Essa abordagem evita desperdícios, permite ajustes mensais e possibilita a contratação de licenças com diferentes níveis de funcionalidade, conforme a necessidade específica de cada órgão.

1.1.5. Dessa forma, a contratação visa consolidar uma solução robusta, escalável e segura, com funcionalidades que agregam valor à mensageria institucional, chat, compartilhamento de tarefas e agendas — e suporte técnico contínuo, assegurando a eficiência administrativa e a continuidade dos serviços públicos prestados pelos órgãos estaduais.

1.1.6. A solução deverá contemplar recursos avançados de colaboração e comunicação, garantindo não apenas o serviço básico de correio eletrônico, mas também ferramentas integradas que potencializem a produtividade e a coordenação entre as diferentes unidades da administração pública estadual.

1.1.7. Assim, a contratação proposta justifica-se pela necessidade de consolidar uma solução de correio eletrônico institucional robusta, escalável e alinhada às melhores práticas de governança e segurança da informação, assegurando a continuidade dos serviços prestados pelo PRODERJ aos órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

1.1.8. A solução deverá oferecer, de forma integrada, funcionalidades avançadas de mensageria, agenda, chat, compartilhamento de arquivos e tarefas, permitindo maior produtividade, colaboração e coordenação entre as unidades da administração pública estadual. A contratação visa, ainda, garantir suporte técnico especializado na modalidade 24x7x365, assegurando resposta ágil a incidentes, aplicação tempestiva de atualizações e manutenção preventiva do ambiente.

1.1.9. A experiência acumulada pelo PRODERJ na gestão de ambientes de mensageria, aliada ao histórico de investimentos em infraestrutura, segurança e suporte especializado, demonstra a maturidade da autarquia para operar a solução de forma eficiente.

1.1.10. Considerando a criticidade do correio eletrônico para a comunicação oficial, o alinhamento com as práticas de segurança da informação, a integração com soluções correlatas (backup, arquivamento, monitoramento e gestão de identidade) e o histórico de contratações semelhantes, conclui-se que a implementação de uma solução de mensageria corporativa com suporte especializado é essencial para garantir a confiabilidade, a disponibilidade e a evolução dos serviços de comunicação eletrônica do Governo do Estado.

1.2. Justificativa do tipo de solução escolhida

1.2.1. A escolha da solução de correio eletrônico corporativo para o PRODERJ fundamenta-se em uma análise comparativa das alternativas tecnológicas disponíveis, considerando critérios de custo total de propriedade, segurança da informação, interoperabilidade, flexibilidade operacional e continuidade dos serviços essenciais.

1.2.2. A avaliação técnica identificou que o modelo mais adequado ao contexto institucional é a adoção de solução baseada em padrões abertos, passível de implantação tanto na modalidade on-premises (hospedada no datacenter próprio do PRODERJ, integrado à Rede Governo) quanto uma solução proprietária em nuvem privada/SaaS mantida pela contratada, desde que assegurados o isolamento lógico dos dados, a autonomia administrativa e a conformidade com as políticas de segurança da informação e proteção de dados pessoais (LGPD).

1.2.3. Esse modelo flexível de contratação permite ao Estado preservar a soberania sobre suas informações e, ao mesmo tempo, flexibilizar a forma de hospedagem conforme as necessidades técnicas e orçamentárias de cada exercício.

1.2.4. A modalidade on-premises garante controle direto da infraestrutura, aproveitando os ativos computacionais e de rede já disponíveis no datacenter do PRODERJ, enquanto a modalidade em nuvem privada/SaaS, ainda que proprietária, assegura escalabilidade sob demanda, previsibilidade de custos e atualização contínua dos componentes de software, sem comprometer a integridade ou a confidencialidade das informações institucionais.

1.2.5. Do ponto de vista econômico, a solução baseada em padrões abertos com flexibilidade de hospedagem apresenta custo global inferior às opções puramente proprietárias de mercado, como Microsoft 365 e Google Workspace, e também menor investimento inicial em comparação à implantação totalmente on-premises.

1.2.6. Esse equilíbrio financeiro viabiliza uma redução significativa no custo anual de operação, ao mesmo tempo em que proporciona maior eficiência e sustentabilidade orçamentária, alinhando-se aos princípios da economicidade, eficiência e transparência previstos no art. 11, §1º da Lei nº 14.133/2021.

- 1.3. Sob o aspecto técnico, a solução proposta mantém aderência total aos padrões abertos de interoperabilidade, com suporte nativo aos protocolos IMAP, POP3, SMTP, CalDAV, CardDAV, LDAP, SAML e REST, o que garante integração plena com sistemas legados e diretórios corporativos (LDAP e Active Directory), além de compatibilidade com múltiplos clientes e dispositivos. A arquitetura também inclui recursos avançados de segurança, como antispam, antivírus, antiphishing, autenticação multifator e auditoria, atendendo integralmente às normas ISO 27001, 27017 e 27018 e às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- 1.4. A solução proposta demonstra plena viabilidade técnica e operacional, revelando-se a alternativa mais adequada para garantir a manutenção dos serviços de correio eletrônico já consolidados na infraestrutura tecnológica existente, ou migração para outra plataforma garantindo a manutenção dos atuais requisitos de disponibilidade e segurança dos dados. A escolha pela continuidade da plataforma de código aberto baseia-se em critérios técnicos, operacionais e financeiros, alinhados aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade dos serviços públicos.
- 1.5. A adoção da plataforma de código aberto on-premises permite o reaproveitamento da infraestrutura já implantada, evita custos adicionais com migração de dados, reestruturação de processos e curva de aprendizado de novas soluções, além de preservar o conhecimento técnico acumulado pelas equipes de tecnologia da informação. Tais fatores minimizam riscos de descontinuidade, falhas operacionais e impactos negativos à rotina administrativa dos órgãos usuários. No entanto, ao permitir a oferta de soluções proprietárias em nuvem privada/SaaS mantida pela CONTRATADA, amplia a competitividade ao certame, sem prejuízo ao projeto técnico e também deverá ser considerada.
- 1.6. Além disso, trata-se de uma solução consolidada no setor público, com fornecedores credenciados no mercado nacional, aptos a ofertar suporte, serviços e licenciamento de forma regular e aderente às exigências contratuais da Administração.
- 1.7. Diante do exposto, conclui-se que a contratação da solução na forma descrita no presente Termo, baseada na plataforma de código aberto, é tecnicamente adequada, economicamente vantajosa e plenamente justificada para o atendimento da necessidade identificada, reforçando o compromisso do Estado com a modernização, segurança e estabilidade da comunicação institucional.

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de subscrições de plataforma de correio eletrônico baseado em código aberto ou proprietária, na modalidade on-premises ou em nuvem privada/SaaS da CONTRATADA, com suporte técnico oficial 24x7x365, implantação, migração e manutenção da solução de correio eletrônico institucional, em modelo sob demanda, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência e nos requisitos da contratação descritos no Estudo Técnico Preliminar.

3. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

- 3.1. A solução pretendida está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) da autarquia, conforme detalhamento a seguir:

- ID PCA no PNCP: 42.498.600/0001-71-EST
- Data de Publicação no PNCP: 01/08/2025
- ID dos itens no PCA:

| | | | | |
|---|--|----------------|---|---|
|  | Portal Nacional de Contratações Públicas | Buscar no PNCP |  |  |
| 15986 | 0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE | R\$ 92.500,00 | 01/02/2026 | |
|  | Portal Nacional de Contratações Públicas | Buscar no PNCP |  |  |
| 15987 | 0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE | R\$ 299.500,00 | 01/02/2026 | |
|  | Portal Nacional de Contratações Públicas | Buscar no PNCP |  |  |
| 15988 | 0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE | R\$ 215.250,00 | 01/02/2026 | |

- 3.2. A solução pretendida também está alinhada com o Plano estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PEDTIC) do PRODERJ [118522265] para o período de 2024-2027, bem como com o Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, conforme descrito a seguir:

| OETIC | Descrição | Detalhamento | Alinhamento ao PPA |
|---------|---|---|---|
| OETIC 1 | Prover, manter e atualizar a infraestrutura e as Soluções e Serviços de TIC | Prover continuamente a inovação tecnológica para compor e atualizar a infraestrutura, as Soluções e os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, atendendo às crescentes demandas da Autarquia e dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, visando o desenvolvimento, manutenção, integração e a padronização da TIC do Estado | P0493, A1293, A4133, A1294, A4477, A5660 |
| OETIC 3 | Aprimorar os Processos de TIC | Promover a melhoria contínua dos processos, métodos e técnicas gerando uma maior efetividade na gestão e no uso dos recursos que fornecem as soluções de TIC | P0493, A4133, A1294, A5660 |
| OETIC 6 | Garantir os padrões de qualidade dos serviços e soluções de TIC | Assegurar que os serviços de TIC prestados pelo PRODERJ atendam seus requisitos mínimos, suprimindo as expectativas dos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, de modo que contribuam para a agregação de seus valores institucionais e o cumprimento de seus objetivos estratégicos, potencializando sua capacidade de entrega, reforçando a aptidão em produzir, entregar novas soluções e aprimorar as existentes, assim como, o fornecimento de uma infraestrutura inovadora que garantam que os recursos tecnológicos investidos sejam capazes de preservar e promover a segurança, a privacidade, a disponibilidade e a continuidade dos serviços públicos, reduzindo os riscos inerentes aos serviços de TIC | P0470, P0493, A5661, A4835, A1293, A4133, A1294, A4477, A5660 |

4. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS

| LOTE ÚNICO | | | | | |
|------------|---------|--------|---|------------|-------------|
| Item | ID SIGA | ID PCA | Descrição do Produto / Serviço | Quantidade | Unidade |
| 01 | 197221 | 15986 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Básico) | 25.000 | Subscrições |

| | | | | | |
|----|--------|-------|--|--------|-------------|
| 02 | 197222 | 15987 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Intermediário) | 50.000 | Subscrições |
| 03 | 197223 | 15988 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Avançado) | 25.000 | Subscrições |

4.1. Vale ressaltar que a modalidade de contratação será “sob demanda”, garantindo desta forma que só seja efetivamente cobrado o que se estiver sendo utilizado dentro de cada mês, podendo tanto haver reduções como incrementos na quantidade de licenças usadas.

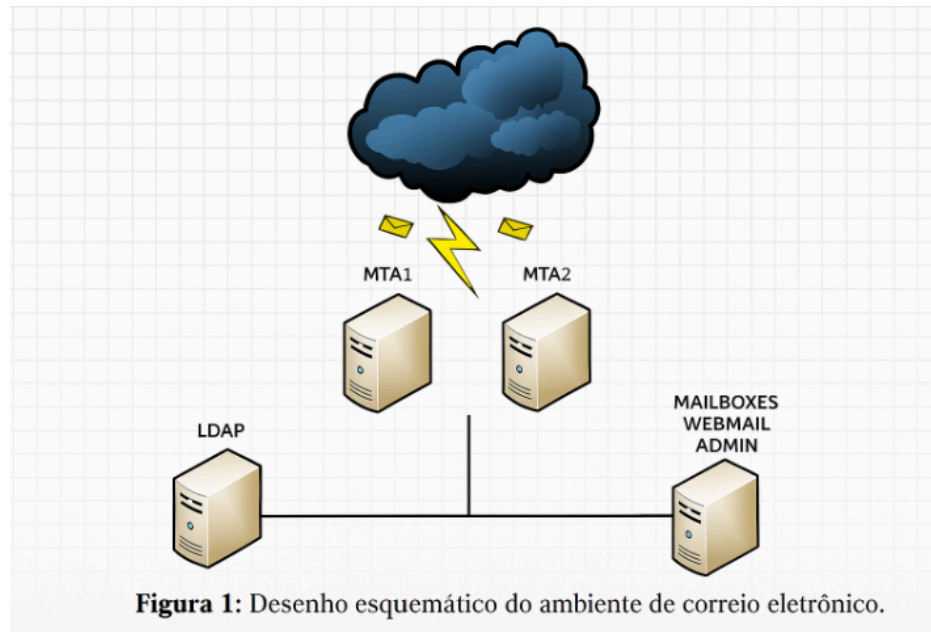
5. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA CONSIDERANDO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO A SER CONTRATADO

5.1. A solução mais adequada para satisfação do interesse público é a contratação de empresa para o fornecimento de subscrições de plataforma de correio eletrônico baseado em código aberto ou proprietária, na modalidade on-premises ou em nuvem privada/SaaS da **CONTRATADA**, com suporte técnico oficial 24x7x365, implantação, migração e manutenção da solução de correio eletrônico institucional, em modelo sob demanda. A solução contempla todo o ciclo de vida do serviço de mensageria eletrônica, desde a migração das caixas postais atualmente hospedadas até a operação contínua da versão licenciada, com suporte técnico especializado e funcionalidades avançadas integradas.

5.2. Infraestrutura Técnica: MTA (Mail Transfer Agent): responsável pelo envio e recebimento de mensagens; LDAP (Lightweight Directory Access Protocol): armazena credenciais de login e senhas dos usuários; MAILBOXES, WEBMAIL e ADMIN: armazenam o conteúdo das caixas postais, fornecem interface web para os usuários e painel administrativo para gestão da solução.

5.3. Antispam e antivírus nativos, sem necessidade de softwares adicionais; Painel administrativo web com suporte à administração delegada; Segmentação por classes de serviço, otimizando o uso de recursos e a gestão de contas; Autogerenciamento de dados, com arquivamento automático de e-mails antigos em armazenamento de menor custo (HSM), reduzindo até 70% dos custos de armazenamento; Deduplicação de anexos, economizando espaço em disco; Acesso via webmail e clientes locais, com funcionalidades equivalentes; Compatibilidade com navegadores modernos (Chrome, Firefox, Safari, IE) e sistemas operacionais diversos (Windows, Linux, macOS); Integração com protocolos padrão (POP3, IMAP4, SMTP, CalDAV, etc.) e com webservices SOAP/REST; Segurança com SSL/TLS, sem necessidade de VPN; Autenticação em dois fatores (2FA) com tecnologia TOTP; Assinatura e criptografia de e-mails com S/MIME, conferindo validade jurídica; Integração com Active Directory e GAL; Clusterização com VMware vSphere, garantindo alta disponibilidade e manutenção sem interrupção; Archiving and Discovery, com arquivamento transparente e pesquisa avançada para auditoria; Package System, que permite atualizações modulares e rápidas; Postfix Postscreen, que protege contra sobrecarga de conexões SMTP; SSL SNI, que permite múltiplos certificados SSL em um único IP. Ciclo de Vida da Solução A solução será implantada de forma faseada, com grupo piloto, testes de carga, desempenho e segurança, e posterior expansão para os demais usuários. A operação será contínua, com suporte técnico oficial, atualizações regulares e possibilidade de evolução funcional ao longo da vigência contratual.

5.4. O desenho esquemático macro da solução abaixo representado na Figura 1, ilustra a infraestrutura mínima necessária que utiliza 4 (quatro) máquinas virtuais e servidores com sistema operativo em Red Hat Enterprise Linux.



5.4.1. Conforme ilustrado na Figura 1, o ambiente de correio de eletrônico é formado pelos seguintes componentes:

- MTA – Mail Transfer Agent que é o servidor responsável pelo envio e recebimento das mensagens;
- LDAP – Lightweight Directory Access Protocol é o servidor responsável por armazenar as credenciais de login e senhas dos usuários;
- MAILBOXES, WEBMAIL E ADMIN são os serviços que respectivamente, armazena o conteúdo das caixas de correio, provê um cliente web de correio e além de interface administrativa para gerenciamento da solução.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1. Contratação de empresa para o fornecimento de subscrições de plataforma de correio eletrônico baseado em código aberto ou proprietária, na modalidade on-premises ou em nuvem privada/SaaS da CONTRATADA, com suporte técnico oficial 24x7x365, implantação, migração e manutenção da solução de correio eletrônico institucional, em modelo sob demanda. A solução contempla todo o ciclo de vida do serviço de mensageria eletrônica, desde a migração das caixas postais atualmente hospedadas até a operação contínua da versão licenciada, com suporte técnico especializado e funcionalidades avançadas integradas.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, uma vez que:

- 7.1.1. Referem-se à subscrição e suporte técnico de solução de correio eletrônico institucional, amplamente disponível no mercado, com especificações padronizadas e funcionalidades reconhecidas por fabricantes e fornecedores especializados;
- 7.1.2. A solução de correio eletrônico deve possuir características técnicas objetivas, como antispam, antivírus, backup, videoconferência, autenticação em dois fatores, entre outras, que podem ser claramente descritas e comparadas em propostas comerciais;
- 7.1.3. O modelo de contratação sob demanda, com suporte técnico 24x7x365, é comercialmente praticado por diversos fornecedores credenciados pelo fabricante, permitindo ampla competitividade e atendimento por meio de critérios de menor preço.

7.2. O regime de execução aplicável a todos os itens será o de **empreitada por preço unitário (inciso XXVIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021)**.

7.3. Os serviços, ainda que sob demanda, são de natureza continuada, uma vez que o serviço de mensageria e correio eletrônico institucional representa atividade essencial de necessidade permanente, cuja interrupção comprometeria a continuidade das comunicações oficiais do PRODERJ. O suporte 24x7, as atualizações de segurança, a operação contínua da plataforma são serviços que não tem "entrega única", são atividades prestadas todos os dias, durante todo o contrato.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. A solução objeto deste Termo de Referência não é passível de parcelamento, por se tratar de serviço único e integrado, cuja execução depende da atuação coordenada entre seus componentes funcionais e técnicos. A opção pelo lote único revela-se não apenas viável, mas tecnicamente superior e economicamente mais vantajosa para a Administração Pública, conforme demonstrado a seguir.
- 8.2. A aparente independência comercial das diferentes edições (Básica, Intermediária e Avançada) mascara uma profunda interdependência funcional e operacional. Todas as edições operam sob plataforma central única, diferenciando-se apenas por configurações de licenciamento que habilitam ou desabilitam funcionalidades específicas. O núcleo do sistema, incluindo gestão de contas, interface web e protocolos de comunicação, permanece idêntico, constituindo um ecossistema tecnológico indivisível que demanda interoperabilidade compulsória entre usuários de diferentes edições.
- 8.3. A gestão administrativa do sistema realiza-se de forma centralizada para todas as edições, abrangendo criação de contas, políticas de segurança, filtros de spam e procedimentos de backup. O fracionamento em licenças separadas implicaria gestão fragmentada e significativamente mais complexa, aumentando a carga administrativa, o risco operacional e os custos de manutenção. Esta centralização não constitui mera conveniência, mas requisito técnico fundamental para funcionamento adequado da solução.
- 8.4. Adicionalmente, a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018) demanda governança unificada dos dados pessoais processados pela solução de correio eletrônico. A fragmentação da contratação em múltiplos lotes comprometeria a implementação de políticas consistentes de proteção de dados, controles de acesso e procedimentos de auditoria, criando vulnerabilidades de segurança e potenciais desconformidades regulatórias. A gestão centralizada assegura aplicação homogênea de medidas técnicas e administrativas de proteção, rastreabilidade adequada do tratamento de dados e resposta uniforme a eventuais incidentes de segurança, garantindo conformidade integral com os preceitos da LGPD.
- 8.5. Do ponto de vista econômico, a contratação em lote único gera substancial economia de escala, reduzindo custos unitários através de descontos por volume e eliminando custos transacionais multiplicados. Enquanto a contratação separada demandaria três processos licitatórios, três contratos distintos e três gestões paralelas, o lote único concentra recursos em processo administrativo singular, proporcionando eficiência operacional e previsibilidade orçamentária. A análise comparativa demonstra que a contratação fracionada pode elevar custos diretos em até quinze por cento, além dos custos administrativos adicionais, violando frontalmente o princípio constitucional da economicidade.
- 8.6. A viabilidade técnica da coexistência constitui elemento central que inverte a premissa de eventual questionamento. O ambiente de correio eletrônico é necessariamente único e compartilhado, sendo tecnicamente inviável e operacionalmente desastroso criar três ambientes isolados para a mesma organização. Tal segregação comprometeria definitivamente a comunicação interna, impossibilitando troca de mensagens entre setores e compartilhamento de agendas e recursos institucionais. O sistema foi concebido para gerenciar licenças heterogêneas em instalação única, permitindo que o administrador atribua diferentes tipos de licença conforme necessidades específicas, a partir de pool unificado de licenças adquiridas.
- 8.7. Do ponto de vista da segurança da informação e proteção de dados, a unificação contratual permite estabelecimento de responsabilidades claras e inequívocas quanto ao tratamento de dados pessoais, facilitando a designação de encarregado de proteção de dados único, a implementação de relatórios de impacto à proteção de dados consistentes e a adoção de medidas técnicas padronizadas de pseudonimização e criptografia. A multiplicidade de contratos fragmentaria essas responsabilidades, dificultando o controle e a supervisão adequada do cumprimento das obrigações previstas na LGPD.
- 8.8. A prática consolidada no setor público e grandes corporações confirma a adequação desta modelagem. Fabricantes como Microsoft, Oracle e VMware desenvolveram programas específicos de licenciamento governamental baseados em contratos de escopo amplo e volume único. Órgãos públicos de tecnologia de grande porte, a exemplo do SERPRO, invariavelmente contratam soluções de colaboração em lote único, negociando descontos substanciais e simplificando a gestão de ativos tecnológicos. Esta prática reflete não apenas conveniência administrativa, mas necessidade técnica inerente aos sistemas de colaboração empresarial.
- 8.9. A modelagem em lote único encontra amparo em argumentos técnicos irrefutáveis, uma vez que as diferentes edições constituem funcionalidades de sistema único, não produtos independentes. A economicidade resta demonstrada pela expressiva redução de custos diretos e administrativos, enquanto a eficiência operacional simplifica dramaticamente os processos de gestão, renovação e auditoria contratual. A conformidade legal alinha-se perfeitamente aos princípios constitucionais da Administração Pública e aos dispositivos da Lei 14.133/2021, especialmente quanto à economicidade, eficiência e razoabilidade, bem como às exigências da LGPD quanto à governança adequada de dados pessoais.
- 8.10. Por conseguinte, a contratação em lotes separados, além de mais onerosa, criaria complexidade administrativa artificial para gerenciar ativo tecnológico intrinsecamente único e comprometeria a adequada proteção dos dados pessoais processados. A manutenção do lote único representa a alternativa mais vantajosa para assegurar continuidade operacional, otimização de recursos públicos, conformidade regulatória e adequada proteção de dados, constituindo-se na modelagem tecnicamente adequada e juridicamente sustentável para a presente contratação.

9. PRAZOS DE INÍCIO E TÉRMINO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

9.1. Prazo do contrato e possibilidade de prorrogação

9.1.1. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

9.1.2. O prazo de vigência do Contrato poderá ser prorrogado, sucessivamente, até o máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que observadas as condições previstas no Contrato, e mediante a celebração de termo aditivo.

9.2. Prazo de entrega do objeto

9.2.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 10 (dez) dias corridos contados da emissão das Ordens de Serviço, prazo necessário para mobilização técnica, configuração inicial, habilitação das subscrições junto ao fabricante e estabelecimento dos canais operacionais de suporte.

9.2.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá cumprir com as entregas e execuções conforme o cronograma abaixo:

| Etapa | Descrição | Prazo para Execução |
|-------|--|---|
| 1 | Entrega das subscrições | Até 10 (dez) dias corridos contados da emissão das Ordens de Serviço. |
| 2 | Ativação das subscrições no ambiente PRODERJ | Até 5 (cinco) dias corridos após a emissão das Ordens de Serviço. |
| 3 | Operação assistida | A partir da emissão da Ordem de Serviço. |

9.2.3. A avaliação da qualidade dos serviços prestados, para fins de aceitação, será realizada com base nos seguintes critérios:

- Conformidade com os requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência;
- Cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Efetividade das funcionalidades implementadas;
- Qualidade da operação assistida
- Atendimento às boas práticas de segurança da informação.

10. INDICAÇÃO DOS LOCAIS DE ENTREGA DOS PRODUTOS OU DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A execução será realizada prioritariamente de forma remota, com possibilidade de atendimento presencial em casos críticos, mediante solicitação formal e conforme os prazos estabelecidos em contrato.

10.1.1. Nos casos críticos, o endereço de entrega do objeto será o endereço do CONTRATANTE, que constará nas Ordens de Serviço emitidas.

11. REGRAS PARA O RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

11.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, nos termos do art. 140, inciso I, alínea *a*, da Lei Federal nº 14.133/21, no prazo máximo de 10(dez) dias úteis;

11.2. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do art. 140, inciso I, alínea *b*, da Lei Federal nº 14.133/21, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis;

11.3. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o Contrato ou este Termo de Referência, podendo ser fixado pelo fiscal do contrato um prazo para a substituição do bem, ou o refazimento do serviço, às custas do contratado, sem prejuízo da aplicação das penalidades, sendo sempre necessário a motivação da recusa.

11.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos por este Decreto e pelo contrato

11.5. Salvo disposição em contrário constante do edital, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado

12. DEFINIÇÃO DAS CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE E GARANTIA

12.1. Requisitos de Manutenção:

12.1.1. Devido às características da solução pretendida, haverá necessidade de manutenções:

- Corretiva: Resolução de falhas técnicas e bugs. Suporte técnico especializado fornecido pela contratada com acesso ao fabricante. Atendimento 24x7x365. Preventiva
- Atualizações regulares de segurança, antivírus e antispam, permitindo atualizações modulares.
- Evolutiva: Inclusão de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante durante a vigência do contrato.
- Adaptativa: Ajustes conforme mudanças nos requisitos dos órgãos atendidos.
- Forma e Local de Atendimento: Atendimento Remoto Prioritário, com possibilidade de atendimento presencial em casos críticos. Tempo de resposta presencial: até 24h. Suporte técnico oficial da contratada com acesso ao fabricante, com registro de chamados e SLA conforme contrato. Comunicação contínua e resposta imediata via canais oficiais.
- Unidade de Prestação: Preferência por fornecedor com unidade de atendimento em território nacional. Justificativa: criticidade dos serviços e necessidade de resposta rápida.
- Modelo de Contratação: Sob demanda: cobrança apenas pelo consumo efetivo mensal. Permite variação na quantidade de licenças e tipos. Evita despesas extras com aquisição de softwares adicionais para funcionalidades como backup e arquivamento.

h) Funcionalidades Avançadas Incluídas: Antispam e antivírus integrados, chat, compartilhamento de tarefas e agendas. Autenticação em dois fatores (TOTP). Arquivamento e backup nativos, sem necessidade de software adicional. Alta disponibilidade e escalabilidade. Interface web compatível com múltiplos navegadores e sistemas operacionais. Integração com Active Directory e sistemas de clusterização (VMware). Segurança com SSL/TLS e S/MIME.

12.2. Requisitos de Suporte Técnico:

12.2.1. A prestação de suporte técnico para a solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo deverá atender aos seguintes requisitos mínimos, visando garantir a continuidade, disponibilidade e segurança dos serviços de mensageria eletrônica institucional:

12.2.2. Forma de Atendimento: O suporte deverá ser prestado por meio de sistema de chamados, e-mail e telefone, permitindo múltiplas formas de acionamento conforme a criticidade da demanda.

12.2.3. Canais de Comunicação: A CONTRATADA deverá disponibilizar interface web para abertura e acompanhamento de chamados, com atendimento realizado em língua portuguesa, garantindo acessibilidade e eficiência na comunicação.

12.2.4. Tempo de Resposta: O tempo de resposta para chamados classificados como críticos deverá acompanhar o disposto no Item 13 - no Acordo de Nível de Serviço.

12.2.5. Disponibilidade: O suporte técnico deverá estar disponível em regime 24x7, assegurando atendimento contínuo, inclusive em finais de semana e feriados, conforme exigido pela natureza crítica do serviço.

12.3. Requisitos de Garantia:

12.3.1. A solução contratada deverá contar com garantia de funcionamento contínuo e suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, assegurando a disponibilidade e a estabilidade dos serviços de mensageria eletrônica institucional.

12.3.2. Garantia Técnica: O suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante ou por empresa formalmente autorizada, em regime 24x7x365, incluindo correção de falhas, atualizações e atendimento a chamados críticos.

12.3.3. Canais de Comunicação: O suporte deverá estar disponível por meio de sistema de chamados, e-mail e telefone, com interface web acessível e atendimento em português.

12.3.4. Tempo de Resposta: O tempo de resposta para chamados classificados como críticos deverá ser de até 1 (uma) hora, com prazo máximo de 12 (doze) horas para resolução completa da ocorrência.

13. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO EXECUTADO, E, QUANDO SE TRATAR DE SERVIÇOS E FOR APLICÁVEL, O ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

13.1. A metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado está de acordo com a Nota Técnica SGE TCE-RJ nº 08/2024, que orienta os jurisdicionados do TCE-RJ acerca da definição de níveis mínimos de serviço nas contratações de TI, imprescindíveis para uma gestão contratual efetiva.

13.2. As solicitações de serviço de suporte técnico só poderão ser realizadas através dos contatos previamente cadastrados (que serão definidos pelas partes no momento da contratação), em qualquer horário, conforme métodos abaixo definidos:

| NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS | |
|-----------------------------------|--|
| GRAVIDADE | DESCRIÇÃO |
| Crítica | Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital. |
| Alta | Quando o problema impacta, sem paralisar, uma função ou atividade vital do negócio, sem prejuízos imediatos. |
| Média | Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém impede ou degrada significativamente suas atividades. |
| Baixa | Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém não impede ou degrada significativamente suas atividades. |

13.3. A urgência se refere aos impactos relacionados à disponibilidade do serviço, além dos prazos legais decorrentes. A urgência pode ser Crítica, Alta, Média e Baixa, conforme tabela abaixo:

| URGÊNCIA | DESCRIÇÃO |
|----------|---|
| Crítica | Software/equipamento ou componentes inoperantes ou indisponíveis. |
| Alta | Serviços parcialmente indisponíveis, impactos e degradação de tempo de resposta no acesso ao sistema. |
| Média | Serviços disponíveis com problemas de baixa complexidade e dúvidas gerais sobre a disponibilidade do sistema fornecido. |
| Baixa | Não gera impacto imediato. |

13.4. A priorização ocorrerá conforme matriz GU (Gravidade x Urgência) abaixo:

| * Gravidade x Urgência | | Gravidade | | | |
|------------------------|---------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| | | Crítica | Alta | Média | Baixa |
| Urgência | Crítica | 1 (Crítica) | 1 (Crítica) | 2 (Alta) | 3 (Média) |
| | Alta | 1 (Crítica) | 2 (Alta) | 2 (Alta) | 3 (Média) |
| | Média | 2 (Alta) | 2 (Alta) | 3 (Média) | 4 (Baixa) |
| | Baixa | 3 (Média) | 3 (Média) | 4 (Baixa) | 4 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------|
| | | | | | (Baixa) |
|--|--|--|--|--|---------|

13.5. O prazo para o atendimento de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver presencialmente irá funcionar, preferencialmente, no horário comercial de 9:00h às 18:00h, exceto quando o suporte for emergencial (crítica ou alta). Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

| Ordem | Prioridade | Tempo para o atendimento |
|-------|------------|--------------------------|
| 1 | Crítica | até 04 horas |
| 2 | Alta | até 08 horas |
| 3 | Média | até 24 horas |
| 4 | Baixa | até 48 horas |

13.6. Para o objeto deste documento, ficam estabelecidos os seguintes níveis de acordo de serviço:

| Tabela de Nível de Serviço | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Tipo de Serviço | Indicador de Desempenho | Finalidade/Objetivo | Fórmula de Cálculo | Meta de Desempenho | Método de Aferição |
| Assistência técnica e manutenção corretiva | Severidade Baixa Chamados concluídos em até 48hs | Garantir suporte para problemas de baixa complexidade e esclarecimento de dúvidas técnicas. | $(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade baixa}) \times 100$ | 100% dos chamados de severidade baixa atendidos em até 48hs | Monitoramento semanal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado mensalmente e validação pela contratante. |
| Assistência técnica e manutenção corretiva | Severidade Baixa Chamados concluídos em até 24hs | Garantir resolução de problemas técnicos que não afetam diretamente o desempenho do sistema, mas podem impactar a operação. | $(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade média}) \times 100$ | 100% dos chamados de severidade média atendidos em até 24hs | Monitoramento semanal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado mensalmente e validação pela contratante. |
| Assistência técnica e manutenção corretiva | Severidade Baixa Chamados concluídos em até 08hs | Minimizar impactos em problemas que afetam a disponibilidade ou o desempenho do sistema, prejudicando o funcionamento da contratante. | $(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade alta}) \times 100$ | 100% dos chamados de severidade alta atendidos em até 08hs | Monitoramento contínuo com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semanal aprovado pela contratante. |
| Assistência técnica e manutenção corretiva | Severidade Baixa Chamados concluídos em até 04hs | Garantir resposta rápida e efetiva para problemas que paralisam atividades vitais ou funcionalidades essenciais da contratante. | $(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade crítica}) \times 100$ | 100% dos chamados de severidade crítica atendidos em até 04hs | Monitoramento contínuo com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semanal aprovado pela contratante. |

13.7. Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que a CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.

13.8. Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.

13.9. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.

13.10. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nessas casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento.

13.11. Serão aplicadas glosas na fatura por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:

- 3% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;
- 2% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;
- 1% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;
- 0,50% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo; e
- 0,50% por demanda em atraso (calculado por dia de atraso).

13.12. A finalidade dos indicadores relacionados aos níveis de serviço é de regular a prestação dos serviços de suporte buscando correção dos desvios durante a execução. As glosas por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicadas para demandas não rotineiras, como por exemplo, instalação de novas versões de software. Também não serão aplicadas se o motivo pelo atraso ou não cumprimento foi causado pela CONTRATANTE, circunstância em que a CONTRATADA deverá demonstrar em relatório, ficando sujeito à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização.

13.13. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço;

13.14. Para a execução de atendimento, é necessária a autorização do CONTRATANTE;

13.15. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.

14. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO >, DE PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO DO CONTRATO**14.1. Critérios de Medição:**

14.1.1. A medição dos serviços prestados deverá observar, integralmente, os critérios e parâmetros definidos no Item 13 – Acordo de Níveis de Serviço (ANS), sendo considerada a efetiva conformidade do desempenho do contratado em relação aos indicadores pactuados.

14.2. Critérios de Pagamento:

14.2.1. O CONTRATANTE deverá pagar o preço ao CONTRATADO em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, de acordo com a demanda mensal da CONTRATANTE ,com base nas ordens de serviço mensais, na conta-corrente de titularidade do CONTRATADO a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro.

14.2.1.1. No caso de o **CONTRATADO** estar estabelecido em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro ou, caso verificada pelo **CONTRATANTE** a impossibilidade de o **CONTRATADO**, em razão de recusa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, abrir ou manter conta-corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta-corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pelo **CONTRATADO**.

14.2.2. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto ou de cada parcela, mediante atestação, que não poderá ser realizada pelo ordenador de despesas, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência, bem ainda no artigo 140, II, alínea “b”, da Lei nº 14.133/2021 e nos arts. 20 e 22, XXIII, do Decreto nº 48.817/2023.

14.2.3. Quando houver glosa parcial do objeto, o **CONTRATANTE** deverá comunicar ao **CONTRATADO** para que emita Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.

14.2.4. O **CONTRATADO** deverá encaminhar a Nota Fiscal ou Fatura para pagamento à **CONTRATANTE** para o endereço eletrônico a ser indicado.

14.2.5. Recebida a Nota Fiscal ou Fatura, o órgão competente deverá verificar:

a) a manutenção das condições de habilitação exigidas pelo instrumento convocatório;

b) se o **CONTRATADO** foi penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com o poder público, observadas as abrangências de aplicação, por consulta aos seguintes cadastros:

I - SICAF;

II - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

III - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

IV - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

V - Lista de inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União; e

VI - módulo Registro de Ocorrências do SIGA.

c) por consulta ao SICAF, eventuais ocorrências impeditivas indiretas, hipótese na qual o gestor deverá verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

14.2.6. Constatando-se a situação de irregularidade do **CONTRATADO**, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique as provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do **CONTRATANTE**.

14.2.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o **CONTRATANTE** deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do **CONTRATADO**, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.2.8. Persistindo a irregularidade, o **CONTRATANTE** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao **CONTRATADO** a ampla defesa.

14.2.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do Contrato, caso o **CONTRATADO** não regularize sua situação.

14.2.10. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

14.2.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o **CONTRATADO** providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

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

14.2.13. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

14.2.14. 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 nº 123/2006.

14.2.15. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao **CONTRATADO**, sofrerão a incidência de atualização monetária e juros de mora pelo IPCA-E, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido no instrumento convocatório serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die.

14.2.16. O **CONTRATADO** deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas a, b, c, d e e, do §1º, do art. 2º da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

14.3. Critérios de Reajuste:

- 14.3.1. Os preços contratados serão reajustados após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do CONTRATADO.
- 14.3.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado da data do orçamento estimado.
- 14.3.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.
- 14.3.4. Os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo **contratante**, do índice setorial específico - Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI - mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações que se iniciem após a anualidade.
- 14.3.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 14.3.5.1. Fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer, sendo adotado na aferição final o índice definitivo.
- 14.3.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 14.3.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.
- 14.3.8. O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação contratual, sob pena de preclusão.
- 14.3.8.1. Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:
- a) da data-base prevista no Contrato, desde que requerido no prazo de 60 (sessenta) dias da data de publicação do índice ajustado contratualmente; e
 - b) a partir da data do requerimento do **CONTRATADO**, caso o pedido seja formulado após o prazo fixado na alínea a, acima, o que não acarretará a alteração do marco para cômputo da anualidade do reajuste, já adotado no Edital e no Contrato.
- 14.3.9. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento do **CONTRATADO**, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro do **CONTRATADO**, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 14.3.10. A extinção do Contrato não configurará óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.
- 14.3.11. O reajuste será realizado por apostilamento, se esta for a única alteração contratual a ser realizada.
- 14.3.12. O reajuste dos preços não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea d, da Lei nº 14.133/2021.

15. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

15.1. Requisitos de Negócio

- 15.1.1. Assegurar a continuidade e alta disponibilidade do serviço de correio eletrônico institucional, essencial à comunicação oficial dos órgãos estaduais.
- Viabilizar contratação sob demanda, com ajuste dinâmico do número de licenças conforme a variação real de usuários, promovendo economicidade.
 - Unificar os usuários em uma plataforma corporativa única, eliminando riscos de segurança e limitações de versões gratuitas ou não suportadas.
 - Garantir suporte técnico especializado 24x7x365, assegurando confiabilidade e disponibilidade contínua do serviço.
 - Permitir pagamento proporcional ao uso mensal, evitando desperdícios e possibilitando ajustes conforme variações de consumo.
 - Viabilizar a migração de caixas postais entre soluções de correio eletrônico mediante protocolo IMAP, Conectores ou APIs Nativas (MAPI, EWS, Graph API), Exportação e Importação de Arquivos PST/EML/MBOX, ou qualquer outro mecanismo que garanta a transferência do conteúdo de forma íntegra e completa das mensagens, contatos e agenda.
 - Maximizar a eficiência e produtividade dos serviços públicos por meio de ferramentas modernas de comunicação (e-mail, chat, tarefas e agendas).
 - Oferecer suporte aos modelos de trabalho presencial, remoto e híbrido, com flexibilidade e escalabilidade.
 - Eliminar a heterogeneidade de softwares e incompatibilidades entre versões de ferramentas de produtividade.
 - Assegurar a segurança da informação em ambientes distribuídos, com múltiplos pontos de acesso.
 - Otimizar recursos de TI, reduzindo a dependência de infraestrutura local e liberando equipe técnica para atividades estratégicas.
 - Aprimorar a gestão de dados (backup/restore) e segurança da informação, conforme boas práticas de governança.
 - Promover soluções corporativas integradas, com foco em interoperabilidade e inovação colaborativa.

- Fomentar a integração entre sistemas organizacionais, garantindo aderência a padrões abertos e interoperáveis.
- Permitir hospedagem em ambiente próprio do CONTRATANTE (on-premises) ou em nuvem privada/SaaS mantida pela CONTRATADA de forma a garantir um mínimo de soberania sobre as informações.

15.2. **Requisitos de Capacitação e Treinamento**

15.2.1. Não foi identificada necessidade de capacitação/treinamento específico, considerando que a equipe técnica do PRODERJ já possui experiência comprovada na administração de plataformas de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo.

15.3. **Requisitos Legais**

15.3.1. Atendimento à Lei nº 14.133/2021, que estabelece normas gerais para licitações e contratos administrativos no âmbito da Administração Pública.

15.3.2. Observância à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo que o tratamento e o armazenamento de dados pessoais estejam em conformidade com os princípios da privacidade, segurança e transparência.

15.3.3. Conformidade com a Nota Técnica TCE/RJ nº 06/2023, que orienta sobre a adoção de boas práticas de governança, planejamento e contratação de TIC no âmbito estadual, especialmente no alinhamento com o Plano Estratégico Diretor de TIC (PEDTIC).

15.3.4. Atendimento ao art. 16, inciso I, alínea “a” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que trata da obrigatoriedade de comprovação da propriedade intelectual da solução contratada, por meio de registro válido no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) ou em entidade reconhecida como a Autoridade Brasileira de Software (ABS).

15.3.5. Observância à Lei nº 12.737/2012 – Lei Carolina Dieckmann, que tipifica como crime a invasão de dispositivos informáticos, assegurando a proteção da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações digitais, em conformidade com os princípios da segurança da informação.

15.3.6. Conformidade com o Decreto nº 12.573, de 4 de agosto de 2025, que institui a Estratégia Nacional de Cibersegurança – E-Ciber, estruturada em eixos temáticos voltados à proteção do cidadão, segurança de serviços essenciais, cooperação institucional e soberania nacional, promovendo a gestão de riscos e o fortalecimento da governança digital.

15.4. **Requisitos Temporais**

15.4.1. O início da prestação dos serviços deverá ser efetivado nos prazos e condições estabelecidos no item 9.2.

15.5. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

15.5.1. A prestação dos serviços estará condicionada à emissão prévia de Ordem de Serviço (OS), contendo a descrição do objeto e a quantidade de subscrições ou serviços contratados, e cada OS deverá ser formalmente registrada e autorizada pelo contratante.

15.5.2. A contratada deverá manter canal de comunicação permanente para registro e acompanhamento de ocorrências, possibilitando o monitoramento da execução dos serviços e a pronta comunicação de qualquer intercorrência relevante ao contratante.

15.5.3. **Execução dos Serviços:** A execução será realizada prioritariamente de forma remota, com possibilidade de atendimento presencial em casos críticos, mediante solicitação formal e conforme os prazos estabelecidos em contrato.

15.5.4. **Horário de Funcionamento:** O atendimento técnico deverá estar disponível em regime 24x7, garantindo suporte contínuo para chamados classificados como críticos, de forma a assegurar a continuidade dos serviços essenciais.

15.6. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

15.6.1. A solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo envolve o armazenamento e o processamento de dados pessoais, sendo, portanto, obrigatória a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e com o Decreto Estadual nº 48.891/2024, que regulamenta a proteção de dados no âmbito da administração pública estadual.

15.6.2. **Medidas Obrigatórias de Segurança:**

- Criptografia de dados em trânsito e em repouso, utilizando protocolos e algoritmos atualizados como TLS 1.3 e AES-256;
- Autenticação de dois fatores (2FA) para acesso à plataforma;
- Trilhas de auditoria e registro de eventos, com capacidade de rastreabilidade;
- Controles de acesso baseados em perfis e segregação de funções;
- Análise periódica de vulnerabilidades e aplicação de correções;
- Proteção contra spam, phishing e malware, com mecanismos integrados de filtragem e detecção.

15.6.3. **Compartilhamento de Dados Pessoais**

15.6.3.1. Será permitido apenas o compartilhamento de dados mínimos necessários à autenticação e integração com diretórios institucionais, como nome, e-mail e cargo do usuário

15.6.4. **Termo de Confidencialidade**

15.6.4.1. Será exigido Termo de Confidencialidade como anexo contratual, visando reforçar os compromissos de sigilo e proteção das informações tratadas.

15.6.4.2. Como medida de boa prática, é desejável que a empresa contratada possua uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente; que realize avaliação de impacto na privacidade relacionada a solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo, que implemente e mantenha controles e procedimentos específicos para assegurar o completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada

venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e que execute procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato ou mediante sua solicitação.

15.7. **Requisitos de Sustentabilidade Ambiental**

- 15.7.1. Utilizar infraestrutura de TI com práticas sustentáveis reconhecidas.
- 15.7.2. Adotar medidas de compensação ambiental, quando aplicável, como uso de energia renovável ou neutralização de carbono.
- 15.7.3. Priorizar o uso de materiais recicláveis e reutilizáveis em eventuais entregas físicas.

15.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- Se solução na modalidade on-premises, ter compatibilidade total com a arquitetura atual do PRODERJ (datacenter próprio, rede segura Rede Governo, sistema operacional Red Hat Enterprise Linux, integração com Active Directory, Nutanix e VMware Vsphere).
- Se solução na modalidade SaaS em nuvem privada da CONTRATADA, deverá operar em ambiente de alta disponibilidade, hospedado em datacenters com redundância geográfica e de localização conhecida, escalabilidade sob demanda e disponibilidade mínima de 99,7 %.
- A solução deverá permitir integração segura com os sistemas corporativos do PRODERJ, incluindo autenticação federada (SAML 2.0), sincronização de contas com o Active Directory institucional e interoperabilidade com serviços hospedados no datacenter do PRODERJ por meio de conexões criptografadas (TLS 1.2 ou superior).
- Criptografia de dados em trânsito e repouso (TLS 1.3, AES-256).
- Autenticação de dois fatores e integração com ICP-Brasil.
- Auditoria completa de atividades dos usuários.
- Escalabilidade horizontal e integração via APIs (REST, SOAP).
- Integração nativa com LDAP/Active Directory.
- Ferramentas automatizadas para migração de dados.
- Compatibilidade com protocolos padrão (POP3, IMAP4, SMTP, CalDAV, CardDAV).

15.9. **Requisitos de Projeto**

15.9.1. A execução do projeto de implantação e consolidação da solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo deverá atender aos seguintes requisitos técnicos e metodológicos, garantindo a efetividade da migração, a adoção das funcionalidades avançadas e a governança adequada do processo.

15.9.2. **Implementação de Funcionalidades Avançadas**

- 15.9.2.1. A solução deverá contemplar a ativação e configuração dos seguintes recursos:
- Antispam atualizado e integrado;
 - Ferramentas de colaboração (compartilhamento de agendas, tarefas e arquivos);
 - Backup nativo ou com capacidade de integração via API à soluções de backup líderes de mercado;
 - Autenticação em dois fatores (2FA).

15.10. **Requisitos de Implantação**

- 15.10.1. A implantação da solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo deverá seguir um plano estruturado, com foco na segurança, continuidade operacional e validação progressiva dos serviços.
- 15.10.2. A solução, se do tipo on-premises, deverá ser instalada e configurada no datacenter do PRODERJ, garantindo compatibilidade com a infraestrutura existente e conformidade com os requisitos de segurança da informação.
- 15.10.3. Sendo na modalidade SaaS, em nuvem privada da CONTRATADA, deverá receber as caixas postais da solução atualmente em produção no Estado do RJ em uma das formas de migração descritas no Estudo Técnico Preliminar, de modo a não permitir perda de mensagens, contatos e agendas pré-configuradas.
- 15.10.4. Antes da entrada em produção, deverão ser realizados testes de carga, desempenho e segurança, com documentação dos resultados e validação técnica por parte do contratante.
- 15.10.5. A implantação deverá ocorrer de forma faseada, com validação por grupo piloto, permitindo ajustes e correções antes da liberação total do ambiente para os usuários finais.
- 15.10.6. A contratada deverá entregar um ambiente de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo devidamente configurado e operacional;
- 15.10.7. A contratada deverá fornecer a documentação técnica completa, incluindo manuais de operação, configuração e suporte.

15.11. **Experiência e formação da equipe**

15.11.1. A CONTRATADA deverá possuir equipe interna com experiência para garantir capacidade técnica e qualidade do serviço. Deverá possuir profissionais qualificados para gerenciar ambientes de alta disponibilidade, suporte a usuários (níveis 1, 2 e 3). Deverá apresentar comprovação documental para os seguintes requisitos:

15.11.1.1. Experiência Profissional

- A contratada deve dispor de uma equipe dedicada ao suporte da solução pretendida, composta por no mínimo 3 profissionais (ex.: 1 líder técnico e 2 analistas), com experiência comprovada em operação, manutenção e suporte a sistemas de e-mail e colaboração semelhantes.
- Exigência mínima: Pelo menos 3 anos de experiência coletiva em suporte técnico a solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo, incluindo gerenciamento de estruturas de alta disponibilidade, migrações e resolução de incidentes críticos.

15.11.1.2. Formação Acadêmica

- Exigência mínima: O líder técnico da equipe deve possuir formação superior completa em áreas afins, como Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou Tecnologia da Informação (TI). Os demais profissionais devem ter, no mínimo, curso técnico em Redes de Computadores, Suporte Técnico ou equivalente.
- Justificativa: Garante base teórica para lidar com configurações avançadas da solução pretendida, como integração com LDAP, backups e segurança (ex.: conformidade com LGPD).
- Comprovação: Cópias de diplomas ou certificados de conclusão, devidamente registrados.

15.11.1.3. Certificações

- Exigência mínima: Pelo menos um profissional da equipe deve possuir certificação válida para a solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo. Comprovação: Cópias dos certificados e comprovantes de aprovação, com indicação do responsável pela renovação, a serem apresentadas no ato da assinatura do contrato.

15.12. **Requisitos Materiais e Humanos**

15.12.1. A contratação da solução de Mensageria e Correio Eletrônico Corporativo será realizada na modalidade de serviço, não exigindo alocação de recursos materiais ou humanos residentes por parte da contratada.

15.12.2. Recursos Materiais: Não se aplicam, uma vez que a solução será fornecida como serviço, com infraestrutura já existente no datacenter do PRODERJ ou na nuvem privada da CONTRATADA.

15.13. **Exigência de Carta de Credenciamento do Fabricante**

15.13.1. Não será exigida carta de credenciamento.

16. **PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL**

16.1. O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a **5 % (cinco por cento)** do valor anual do contrato.

16.2. O **CONTRATADO** poderá optar pelas seguintes modalidades de garantia:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária; e
- d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

16.3. Qualquer que seja a modalidade escolhida pelo **CONTRATADO**, a garantia assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nestas previstas;
- b) multas moratórias, compensatórias e administrativas aplicadas pela Administração ao **CONTRATADO**; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, assim como as obrigações de regularidade perante o FGTS, não adimplidas pelo **contratado**, quando couber.

16.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do Contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término deste prazo de vigência.

16.5. Na hipótese de suspensão do Contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o **CONTRATADO** ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

16.6. Ressalvada a hipótese de seguro-garantia, em que deverá ser observado o prazo do item 16.7, o **CONTRATADO** apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do **CONTRATANTE**, contado da assinatura do Contrato, o comprovante de prestação de garantia, na forma do item 16.2.

16.7. Caso oferecida a modalidade de seguro-garantia, sua apresentação deve ocorrer em 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do Contrato, e observar-se-ão as seguintes condições:

- a) a apólice permanecerá em vigor mesmo que o **CONTRATADO** não pague o prêmio nas datas convencionadas;
- b) a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal, mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;
- c) será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 16.5; e

d) a apólice somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 16.3, observada a legislação que rege a matéria.

- 16.8. Em caso de oferecimento de títulos da dívida pública, estes devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 16.9. Caso a opção seja por fiança bancária, esta deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.
- 16.10. Caso a opção seja por garantia em dinheiro, deverá ser efetuada em favor do **CONTRATANTE**, na conta-corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo valor será corrigido monetariamente e restituído ao **contratado**.
- 16.11. O **CONTRATADO** obriga-se a fazer a reposição, a suplementação ou a renovação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificado, no caso desta ser executada, total ou parcialmente, ou o Contrato for prorrogado ou tiver o seu valor alterado, assim como em qualquer outra situação que exija a manutenção da condição disposta no item 16.1 neste item.
- 16.12. A inobservância do prazo fixado para apresentação, reposição, suplementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa e/ou outras penalidades, na forma disposta no Contrato.
- 16.13. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o **CONTRATANTE** a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com a aplicação das sanções cabíveis.
- 16.14. O **contratante** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 16.15. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo **CONTRATANTE** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 16.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao **CONTRATADO**.
- 16.17. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 16.18. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança, título da dívida pública ou autorização para a liberação da caução em dinheiro, atualizada monetariamente, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que o **CONTRATADO** cumpriu todas as cláusulas do Contrato.
- 16.19. A garantia somente será liberada ou restituída, após a fiel execução do Contrato ou pela sua extinção, por culpa exclusiva da Administração, ou quando assim convencionado, em se tratando de extinção consensual da contratação.
- 16.20. O **CONTRATADO** autoriza o **CONTRATANTE** a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.
- 16.21. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, que acarrete a rescisão do Contrato, será automaticamente devida multa compensatória no valor de 5% do valor do Contrato, visando resguardar o órgão contratante em razão do volume de recursos financeiros envolvidos no certame.
- 16.22. A multa compensatória, isoladamente aplicada ou quando somada ao valor da multa moratória convertida, não poderá exceder o limite previsto no art. 412 do Código Civil, ou seja, o valor da obrigação principal.

17. INDICAÇÃO DE MARCAS E MODELOS OU VEDAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE MARCA/PRODUTO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 17.1. Embora a regra geral determine a adoção de especificações genéricas para preservar a competitividade licitatória, o art. 19 do Decreto Estadual nº 48.816/2023 admite, de forma excepcional, a referência a soluções de determinada natureza tecnológica quando tal medida se mostrar necessária para manter compatibilidade com plataformas já implantadas, assegurar a padronização dos serviços ou garantir a continuidade operacional de sistemas críticos.
- 17.2. O PRODERJ já mantém, em seu datacenter próprio, uma solução de correio eletrônico corporativo baseada em padrões abertos, integrada aos diretórios institucionais e sistemas de autenticação, segurança e monitoramento, operacionalizada sobre infraestrutura compatível com a Rede Governo. Essa experiência consolidada demonstra a viabilidade e a eficiência técnica de soluções que utilizam protocolos abertos e interoperáveis (IMAP, SMTP, LDAP, CalDAV, CardDAV, entre outros), garantindo integração com múltiplos clientes, autenticação corporativa e recursos avançados de segurança da informação.
- 17.3. Considerando, contudo, a necessidade de ampliar o leque de alternativas tecnológicas e estimular a competitividade, propõe-se que o objeto da licitação não se restrinja apenas a soluções de código aberto, admitindo também soluções proprietárias, desde que atendam integralmente aos requisitos técnicos, de interoperabilidade, de segurança e de soberania de dados definidos neste Termo de Referência.
- 17.4. Assim, poderão participar do certame tanto soluções baseadas em padrões abertos, instaláveis on-premises (no datacenter do PRODERJ), quanto soluções proprietárias ofertadas na modalidade de nuvem privada ou SaaS dedicada, mantida pela contratada, desde que observados os seguintes princípios e requisitos mínimos:
- Autonomia administrativa e controle sobre os dados institucionais;
 - Isolamento lógico e físico dos dados, com hospedagem em ambiente dedicado e aderente à LGPD (Lei nº 13.709/2018);
 - Conformidade com as normas ISO 27001 e 27017 e protocolos de segurança TLS 1.2 ou superior;
 - Integração segura com os sistemas corporativos do PRODERJ, incluindo autenticação federada (SAML 2.0) e sincronização com o Active Directory institucional;
 - Interoperabilidade com sistemas legados, por meio de protocolos abertos (IMAP, SMTP, LDAP, CalDAV, CardDAV, REST ou equivalentes);
 - Portabilidade dos dados em formatos abertos para garantir a continuidade do serviço e prevenir dependência tecnológica.
- 17.5. Essa abordagem tecnologicamente neutra permite que a licitação atraia um espectro mais amplo de fornecedores, sem restringir a participação a um único modelo de arquitetura ou licenciamento, e ao mesmo tempo assegura a continuidade operacional, a segurança da informação e a economicidade.
- 17.6. Com isso, a Administração Pública poderá contratar a solução mais vantajosa, seja ela baseada em padrões abertos ou proprietária, em modelo on-premises ou SaaS em nuvem privada da contratada, desde que cumpra integralmente os requisitos de interoperabilidade, conformidade e soberania de dados estabelecidos pelo PRODERJ.

17.7. Tal definição de objeto não visa restringir a competição, mas garantir a compatibilidade tecnológica, a previsibilidade operacional e a sustentabilidade econômica dos serviços de correio eletrônico institucional, preservando os investimentos públicos já realizados e assegurando a eficiência, a segurança e a continuidade das comunicações eletrônicas do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

18. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

18.1. Na forma do art. 4º do Decreto estadual nº 48.817/2023, a gestão e a fiscalização da execução da contratação serão realizadas por agentes públicos, designados pela autoridade do órgão ou entidade contratante, que indicará o gestor e fiscais para cada contrato, dentre os servidores lotados no órgão ou entidade, bem como seus substitutos, observando-se os requisitos estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

18.2. A gestão e a fiscalização da execução da contratação poderá ser realizada por uma Comissão de Gestão e Fiscalização, composta por, no mínimo, 3 (três) membros, integrada por gestor, fiscais e complementada conforme a necessidade pelos agentes definidos nos incisos I a III do art. 5º do Decreto acima referido, considerando a especificidade e complexidade do objeto ou da solução, de acordo com a necessidade e a critério da administração.

18.3. A Comissão de Gestão e Fiscalização anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

18.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, definidos no art. 18 do Decreto estadual nº 48.817/2023.

18.5. Deve ser estabelecido, desde o início da execução contratual, mecanismo de controle da utilização dos materiais empregados nos contratos, para efeito de acompanhamento da execução do objeto bem como para subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

18.6. O contratado declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que esta necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

18.7. A instituição e a atuação da fiscalização não exclui ou atenua a responsabilidade do contratado, nem a exime de manter fiscalização própria.

18.8. É vedada a atribuição ao contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

19. **EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, TÉCNICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

19.1. **HABILITAÇÃO JURÍDICA**

19.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

19.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

19.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [EMISSÃO DE COMPROVANTE \(CCMEI\) — Empresas & Negócios](#).

19.1.4. Sociedade Limitada Unipessoal - SLU: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório do administrador, sendo assim enquadrada a sociedade identificada como Empresas Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI, na forma do art. 41, da Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021.

19.1.5. Sociedade Empresária Estrangeira em funcionamento no País: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020 ou norma posterior que regule a matéria.

19.1.6. Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

19.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde se encontra estabelecida a matriz.

19.1.8. Quando cabível, os documentos apresentados devem estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

19.2. **HABILITAÇÃO TÉCNICA**

19.2.1. Comprovação de aptidão **para a prestação de serviços**, de acordo com as características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na seguinte forma:

19.2.1.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar o cumprimento de um quantitativo no mínimo 30% (trinta por cento) do Item 2, considerado de maior relevância.

19.2.1.2. Comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos (Item 2), sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade do 01 (um) ano ser ininterrupto.

19.2.1.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

19.2.1.4. Será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico-operacional de uma única contratação.

19.2.1.5. Em caso de dúvida fundada suscitada pelo pregoeiro, a Administração poderá solicitar ao licitante, em diligência complementar, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

19.2.1.6. A motivação se deve à comprovação de aptidão técnica em virtude de se tratar de contratação para atendimento em larga escala, que demanda a necessidade de prestador com capacidade de atendimento compatível com a criticidade do projeto, mitigando riscos à disponibilidade dos serviços do Governo, bem como diante da importância do objeto a ser contratado, que tem relação direta com a segurança institucional da Administração Pública.

19.3. **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

19.3.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

19.3.2. Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

19.3.3. Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

19.3.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição.

19.3.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

19.3.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

19.3.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal, eis que a apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI supre tais requisitos.

19.3.8. Prova de regularidade com a Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, mediante a apresentação de:

a) Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda; e

b) Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado.

19.3.9. Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do imposto sobre serviços de qualquer natureza – ISS.

19.3.10. Regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, perante o Fisco estadual, pertinente ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação – ICMS, bem como de Certidão perante a Dívida Ativa estadual, podendo ser apresentada Certidão Conjunta em que constem ambas as informações.

19.3.11. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais e estaduais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

19.3.12. Na hipótese de cuidar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma do art. 42 da Lei Complementar nº 123/2006, a documentação somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, caso se sagre vencedora no certame.

19.3.13. Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

19.3.14. O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, a critério exclusivo da Administração Pública.

19.3.15. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, na forma do § 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, sem prejuízo de aplicação de sanções previstas no Edital.

19.4. **HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

19.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples.

19.4.2. Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial.

19.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

19.4.3.1. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício social no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

- 19.4.3.2. Os fornecedores criados no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficam autorizados a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;
- 19.4.3.3. Poderá ser apresentado o balanço intermediário, caso autorizado por lei ou pelo contrato/estatuto social.
- 19.4.3.4. A exigência de habilitação econômico-financeira descrita no subitem 19.4.3 tem como objetivo assegurar que o licitante tenha condições de cumprir as obrigações contratuais, garantindo a qualidade e a execução do contrato. Já que:
- Ao verificar a saúde financeira do licitante, a administração pública reduz o risco de inadimplência, atrasos e problemas na execução do contrato.
 - A apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis contribui para a transparência do processo licitatório, permitindo que a administração pública avalie a situação financeira do licitante de forma mais precisa.
- 19.4.4. Para fins de habilitação econômico-financeira de sociedade empresária em recuperação judicial deverão ser considerados os valores constantes no Plano de Recuperação Judicial, homologado pelo Juízo competente, para fins de apuração dos índices contábeis previstos no edital.
- 19.4.5. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 19.4.6. Caso seja apresentado resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá ser comprovado capital ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.
- 19.4.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

20.1. Obrigações da Contratante:

- Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;
- Efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução /prestação do serviço de TIC;

20.2. Obrigações da Contratada:

- Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) Quando especificado, ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Caso o fornecedor registrado ainda não tenha programa de integridade instituído, deverá implantar o Programa de Integridade no prazo de até 180 (cento e oitenta dias), a partir da assinatura do Contrato, na forma da legislação vigente.
- j) A contratada deverá manter canal de comunicação permanente para registro e acompanhamento de ocorrências, possibilitando o monitoramento da execução dos serviços e a pronta comunicação de qualquer intercorrência relevante ao contratante.
- k) Possuir e aplicar Política de Segurança da Informação compatível com os princípios da LGPD;
- l) Realizar Avaliação de Impacto à Privacidade (Privacy Impact Assessment – PIA), quando aplicável;
- m) Implementar controles de sigilo e confidencialidade sobre os dados tratados;
- n) Executar o descarte seguro de dados ao término do contrato, conforme boas práticas de segurança da informação.

20.3. Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) da proteção de dados pessoais

20.3.1. Critério de Tratamento de Dados Pessoais, conforme manifestação nestes autos (119474130 e 119642674):

I - Definições Gerais

As partes, CONTRATANTE e CONTRATADO, deverão cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), e o Decreto Estadual nº 48.891/2024, que institui a Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro, quanto ao tratamento de dados pessoais em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Para os fins da LGPD, na forma do seu Art. 5º, incisos VI e VII, a CONTRATANTE corresponderá ao CONTROLADOR, enquanto o CONTRATADO corresponderá ao OPERADOR.

II – Das obrigações do Contratado

O CONTRATADO deve assegurar que seus colaboradores e/ou prestadores de serviços que, no âmbito da execução contratual, venham a ter acesso a dados pessoais, cumpram as diretrizes protetivas de proteção aplicáveis, mediante a vinculação prévia a Termo de Sigilo e Confidencialidade.

O CONTRATADO deve cumprir as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, do Decreto Estadual nº 48.891/2024, bem como das políticas e normas internas do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ) sobre o tema, implementando medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a proteção dos direitos do titular dos dados pessoais.

O tratamento de dados pessoais pelo CONTRATADO será limitado às atividades estritamente necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Agência Nacional de Proteção de Dados.

O CONTRATADO somente poderá tratar os dados pessoais nos moldes expressamente definidos e em estrita consonância com as finalidades específicas delineadas pelo CONTRATANTE, na forma dos Arts. 7º, 11, 14 e 23 da Lei nº 13.709/2018.

O CONTRATADO deve manter o Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais realizadas em nome da CONTRATANTE, na forma do Art. 37 da LGPD, o qual poderá ser solicitado pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para fins de fiscalização.

O CONTRATADO dará conhecimento formal aos seus colaboradores das obrigações do instrumento e do compromisso assumido com a proteção de dados pessoais.

O CONTRATADO deve atender à Política de Segurança da Informação instituída pela Instrução Normativa PRODERJ PRE nº 07 e demais normativos correlatos publicados pelo CONTRATANTE.

O CONTRATADO deve notificar a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à Agência Nacional de Proteção de Dados), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto do Contrato e deverão cooperar com a CONTRATANTE na adoção das providências cabíveis.

O CONTRATADO deve notificar imediatamente, por escrito, à CONTRATANTE, a ocorrência de incidente de segurança, relacionado a dados pessoais, por ela tratados, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicação da ocorrência à Agência Nacional de Proteção de Dados, e aos titulares dos dados pessoais.

A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à CONTRATANTE deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Agência Nacional de Proteção de Dados.

A CONTRATANTE, enquanto entidade controladora, realizará a comunicação de eventual incidente de segurança à Agência Nacional de Proteção de Dados e aos titulares de dados pessoais.

O CONTRATADO, quando for de sua responsabilidade, tomará as medidas necessárias para cessar e/ou minimizar os danos decorrentes da violação de dados pessoais, respondendo administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais objeto de tratamento em decorrência da execução contratual.

O tratamento de dados pessoais só poderá ser realizado pelo CONTRATADO durante o prazo previsto para a execução do objeto contratado.

O CONTRATADO não poderá desviar o tratamento dos dados pessoais das finalidades específicas e da hipótese legal legitimadora.

É vedado ao CONTRATADO o compartilhamento dos dados pessoais com outras pessoas jurídicas ou físicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou regulamentares necessárias para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

Nas hipóteses de compartilhamento previstas no item anterior, o CONTRATADO assume toda a responsabilidade decorrente da operação realizada, especialmente no que diz respeito à observância da adequada proteção e resguardo aos direitos dos titulares originais.

II.1 – Do Término do Tratamento

Encerrada a vigência do contrato e/ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, o CONTRATADO interromperá o tratamento e restituirá à CONTRATANTE os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), ressalvada instrução expressa sobre a eliminação, bem como a possibilidade de sua conservação, nos termos do art. 16 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

II.2 – Dos Direitos dos Titulares

O CONTRATADO enviará todos os dados e informações solicitadas pela CONTRATANTE necessários à resposta aos titulares de dados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser prorrogado em situações excepcionais devidamente justificadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

O CONTRATADO cumprirá, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE para cumprimento de requerimento do titular dos dados pessoais referente aos direitos previstos no artigo 18 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, tais como correção, eliminação, anonimização ou bloqueio dos dados.

III.3 – Do Armazenamento dos Dados e Gestão de Bancos de Dados

O armazenamento dos dados pessoais objeto de tratamento pelo CONTRATADO em razão do presente contrato deve respeitar as premissas, políticas e especificações técnicas, além de estar adequado e alinhado com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

Quando a natureza dos dados objeto de tratamento exigir, seu armazenamento deverá ocorrer em um banco de dados seguro, mantidos em ambiente controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, Art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização e portabilidade desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

II.4 – Da Transferência Internacional

Qualquer transferência internacional de dados dependerá de anuência prévia e por escrito do Controlador.

A eventual transferência internacional de dados pessoais pelo CONTRATADO, para fins do previsto no item anterior, deverá atender ao disposto nos artigos 33, 34, 35 e 36, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, e as seguintes regras:

- a) a legislação do país para o qual os dados foram transferidos deve assegurar o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;
- b) os dados transferidos serão tratados em ambiente do CONTRATADO;
- c) o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável, que não viole as disposições pertinentes do Brasil;
- d) deve ser oferecida garantia suficiente em relação às medidas técnicas e organizacionais, que deverão ser especificadas formalmente à CONTRATANTE, sendo que o CONTRATADO não deve compartilhar com terceiros dados que lhe sejam remetidos;
- e) as medidas de segurança devem ser adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados (especialmente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede), e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, bem como devem assegurar um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;
- f) o tratamento de dados pessoais deve ser realizado em nome da CONTRATANTE e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato, sob pena de suspensão da transferência de dados pessoais e/ou rescisão do contrato.

II.5 – Do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)

O CONTRATADO, quando necessário e solicitado pela CONTRATANTE, encaminhará informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais relacionado às atividades objeto deste contrato que demandam o tratamento de dados pessoais, observando-se o seguinte:

- a) a solicitação de informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais será feita por escrito à CONTRATADA;
- b) as informações deverão ser repassadas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da CONTRATANTE no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

III – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

As partes, no âmbito de suas competências, deverão adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados e informações de acessos, não autorizados, e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

As partes devem assegurar os direitos dos titulares, abrangendo a disponibilidade de canal acessível ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

IV – Da Subcontratação

É vedado o CONTRATADO subcontratar, total ou parcialmente, o objeto do contrato.

V – DISPOSIÇÕES FINAIS

O Contrato poderá ser objeto de alterações nos procedimentos relativos ao tratamento de dados pessoais, sempre que assim for determinado pela Agência competente, em especial pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), mediante a emissão de pareceres técnicos, recomendações ou demais orientações editadas na forma da LGPD.

O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento das obrigações pertinentes à LGPD, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, e deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado nos moldes da LGPD.

O CONTRATADO poderá responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

21. PREVISÃO DE PERCENTUAL MÍNIMO DE MÃO DE OBRA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO CONSTITUÍDO POR MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

21.1. Em razão das características do objeto, não haverá contratação de mão de obra para a sua execução.

22. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

22.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento licitatório, na modalidade pregão eletrônico, sob a forma eletrônica, com a adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

22.2. O modo de disputa será aberto.

MODALIDADE DE LICITAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA: ABERTO.

23. PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA O CASO DE VEDAÇÃO

23.1. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de dimensão de alta complexidade e grande vulto financeiro.

23.2. A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas em consórcio também se justifica na medida em que nas licitações que visam à contratação de serviços de TIC, existem no mercado empresas em quantidade e capacidade técnica suficientes para garantir um processo altamente competitivo. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame.

23.3. A importância de ser uma única empresa responsável pelo lote, evita a fragilidade das informações trazendo maior segurança dos processos. Portanto, considerando a natureza do serviço objeto deste documento, a necessidade explícita de responsabilização quanto à execução, é inviável para participação de consórcio.

23.4. Em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

23.5. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei Federal nº 14.133/2021, que em seu artigo 15 que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, pelos motivos já expostos, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

23.6. Ademais, essa vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/cartéis para manipular os preços nas licitações.

24. PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA O CASO DE VEDAÇÃO

24.1. Não será admitida a participação na licitação de cooperativa de trabalho, tendo em vista a especificidade desta contratação, já que não se encontra no mercado este tipo de composição empresarial voltado para o objeto em questão.

- 24.1.1. A vedação à participação de cooperativa de trabalho se reflete na impossibilidade dos serviços serem executados com autonomia pelos cooperados, pois demanda relação de subordinação entre a Administração e os cooperados.
- 24.1.2. Ademais, o objeto envolve serviços técnicos especializados de alta complexidade, com responsabilidade técnica direta e necessidade de equipe constituída por profissionais qualificados e certificados, além de atividades que requerem subordinação técnica contínua, confidencialidade, rastreabilidade e atendimento a SLA 24x7x365, o que não se coaduna com o modelo cooperativado.

25. PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU DA POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO, DO PERCENTUAL E DAS CONDIÇÕES

- 25.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.
- 25.2. A vedação à subcontratação, total ou parcial, justifica-se por razões técnicas, operacionais e de segurança da informação, considerando a natureza crítica e sensível dos serviços de correio eletrônico institucional do Estado do Rio de Janeiro.

26. ESTABELECIMENTO DE RESERVA DE COTA OU A EXCLUSIVIDADE DA LICITAÇÃO

- 26.1. Não há aplicabilidade do regime de cotas de até 25% (vinte e cinco por cento) definido para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte (art. 48, III da LC 123/2006) na presente contratação, uma vez que o objeto em questão possui natureza indivisível, pois todas as edições (Básico, Intermediário e Avançado) são componentes de uma mesma plataforma integrada, que compartilha núcleo, protocolos de comunicação, servidores e administração centralizada.
- 26.2. O estabelecimento de cotas comprometeria a interoperabilidade e geraria prejuízo operacional e de segurança das informações.

27. PRAZO DE VALIDADE E CONDIÇÕES DA PROPOSTA

- 27.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- I - Valor unitário e total dos itens;
 - II - Marca;
 - III - Fabricante;
 - IV - Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.
 - V - Quantidade cotada, que não poderá ser inferior ao quantitativo máximo de cada item que poderá ser adquirido.
- 27.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 27.3. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 27.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 27.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 27.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 27.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 27.8. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 27.9. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.
- 27.10. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 27.11. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação, podendo ser prorrogado, por igual período, salvo se houver justificativa para prazo diverso aceita pela Administração.
- 27.12. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos no Edital referente ao orçamento estimado (art. 59, III, da Lei nº 14.133/2021).

27.13. Os licitantes devem respeitar os preços unitários máximos estabelecidos no Edital para os itens que compõem o lote, se for o caso.

27.14. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Estado e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

28. **REGRAS PARA INSPEÇÃO DE AMOSTRA, POC OU PROVA DE CONCEITO**

28.1. Não será exigida apresentação de amostra, realização de exame de conformidade ou prova de conceito para fins de habilitação ou julgamento das propostas.

28.2. A dispensa da exigência de amostra, exame de conformidade e prova de conceito se justifica pelo fato de o objeto contratado envolver serviços técnicos especializados e licenciamento de software amplamente consolidado no mercado, com especificações técnicas claramente definidas neste Termo de Referência. A avaliação da conformidade será realizada por meio da análise documental e da execução contratual, com base em critérios objetivos de desempenho e funcionalidade, não sendo necessária a demonstração prévia dos serviços.

29. **CRITÉRIOS DE DESEMPATE COM BASE NO DESENVOLVIMENTO PELO LICITANTE DE AÇÕES DE EQUIDADE ENTRE HOMENS E MULHERES NO AMBIENTE DE TRABALHO**

29.1. O desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho será critério de desempate no processo licitatório, conforme dispõem o art. 60, inciso III da Lei nº 14.133/2021 e o art. 10 do Decreto nº 49.233/2024 que regulamentou a matéria no âmbito estadual.

29.2. Na forma disposta no art. 10, § 1º do referido normativo estadual, serão consideradas ações de equidade, respeitada a seguinte ordem:

I - medidas de recrutamento igualitário entre mulheres e homens;

II - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;

III - plano de carreira desenvolvido com expressa menção à ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, inclusive previsão de participação proporcional no quadro diretor da empresa;

IV - estabelecimento de canal de denúncia e garantia de apuração de práticas de assédio moral e sexual, inclusive com a implementação de políticas de tolerância zero com relação a todas as formas de violência no trabalho, incluindo abuso verbal e/ou físico;

V - ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros;

VI - investimentos na capacitação de mulheres para o exercício gerencial;

VII - promoção de programas educativos de gerentes e chefes de setores que possibilitem o reconhecimento de sinais de violência no ambiente de trabalho;

VIII - provisão de sala de apoio à amamentação com vistas a uma cultura de respeito e apoio à amamentação como forma de promover a saúde da mulher trabalhadora e de seu bebê, no caso de empresas que possuam em seus quadros mais de 30 (trinta) mulheres com idade superior a 16 (dezesseis) anos, quantitativo previsto no art. 389, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho), de acordo com a estratégia "Apoio à Mulher Trabalhadora que Amamenta" do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado de Saúde; e

IX - adesão ao "Programa Empresa Cidadã", instituído pela Lei nº 11.770/2008, regulamentado pelos arts. 137 a 142 do Decreto nº 10.854/2021, destinados à prorrogação das licenças-maternidade e paternidade, mediante incentivo fiscal.

29.3. O licitante que atender, a pelo menos 2 (dois) dos incisos do § 1º do art. 10 (acima transcrito), terá sua proposta enquadrada no art. 60, inciso III da Lei nº 14.133/2021, **para efeito de desempate**, observado o disposto no § 5º do art. 42 do Decreto nº 48.778/2023.

29.4. O licitante que possuir o selo Empresa Amiga da Mulher, conferido nos termos da Lei nº 9.173/2021 e da Lei nº 14.682/2023 ou o selo Empresa Amiga da Amamentação, conferido pela Lei nº 14.683/2023 ficará dispensado da comprovação do desenvolvimento das ações de equidade de que trata o § 1º do art. 10 do Decreto estadual nº 49.233/2024.

30. **CRITÉRIOS DE DESEMPATE COM BASE NO ART. 60 DA LEI Nº 14.133/2021**

30.1. Em caso de eventual empate entre propostas ou lances, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem, conforme regulamentação do Decreto estadual nº 48.778/2023:

I - contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, observado o disposto no art. 4º da Lei nº 14.133/2021;

II - disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

III - avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei;

IV - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Decreto nº 49.233/2024;

V - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

30.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009;

31. **ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

31.1. O custo preliminar da contratação após pesquisa de preços é R\$ 39.016.440,00 (trinta e nove milhões, dezesseis mil quatrocentos e quarenta reais).

31.2.

| LOTE ÚNICO | | | | | | | | |
|------------|---------|--------|---|------------|-------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Item | ID SIGA | ID PCA | Descrição do Produto / Serviço | Quantidade | Unidade | Valor unitário estimado | Valor mensal estimado | Valor total estimado (36 meses) |
| 01 | 197221 | 15986 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Básico) | 25.000 | Subscrições | R\$ 6,3950 | R\$ 159.875,0000 | R\$ 5.755.500,0000 |
| 02 | 197222 | 15987 | Serviço de subscrição para | 50.000 | Subscrições | R\$ 10,6633 | R\$ 533.165,0000 | R\$ 19.193.940,0000 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------|---------------------|--|--------|-------------|-------------|------------------|---------------------|
| | | | uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Intermediário) | | | | | |
| 03 | 197223 | 15988 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Avançado) | 25.000 | Subscrições | R\$ 15.6300 | R\$ 390.750,0000 | R\$ 14.067.000,0000 |
| Valor total estimado | | R\$ 39.016.440,0000 | | | | | | |

31.3. A estimativa do valor da contratação elaborada com base nos requisitos dos arts. 28 a 32 do Decreto estadual nº 48.816/2023 constará em documento anexo, separado e classificado conforme permissivo do mesmo normativo (art. 17, VIII).

32. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

32.1. O mapa de riscos, parte integrante e indissociável do Estudo Técnico Preliminar, identificou, avaliou e tratou os riscos inerentes à contratação, com definição de probabilidade, impacto, ações preventivas e de contingência e responsáveis, ao longo das fases preparatória, de seleção do fornecedor e de gestão do contrato. Considerando que a contratação não envolve alocação objetiva de riscos com efeitos sobre o equilíbrio econômico-financeiro nem transferência contratual de riscos ao particular, não se aplica a adoção de matriz de riscos, sendo o mapa de riscos suficiente para o adequado planejamento e gestão do ajuste.

33. NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

33.1. A realização de audiência pública é dispensável tendo em vista que a pesquisa de mercado elaborada com base nos requisitos dos arts. 28 a 32 do Decreto Estadual nº 48.816/2023 não apurou valor estimado de grande vulto, na forma do art. 54, §2º do mesmo Decreto.

34. DISPOSIÇÕES FINAIS

34.1. O presente termo de referência foi concebido com base nas normas legais aplicadas à matéria e nas premissas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE/RJ e a Procuradoria-Geral do Estado - PGE/RJ. Este documento constituirá parte integrante do edital da licitação a ser instaurado para viabilizar a contratação de empresa devidamente qualificada e que apresente o melhor preço para fornecimento dos serviços objeto desta demanda.

34.2. As empresas interessadas em participar da licitação serão integralmente responsáveis pela avaliação e levantamento dos custos relativos à execução do objeto, sendo inteiramente responsáveis por eventuais prejuízos decorrentes da avaliação equivocada ou da sua ausência.

34.3. Observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Estadual nº 46.475/2018, que tratam do direito e das restrições de acesso às informações sob guarda do poder público, fica registrado que o presente documento, assim como os seus anexos, são de acesso PÚBLICO.

35. ANEXOS

35.1. Abaixo, estão listados os documentos anexos cujas disposições estão em plena concordância com este Termo de Referência, do qual correspondem a parte integrante e indissociável:

- I - Anexo I - Modelo de Ordem de Serviço (124943660);
- II - Anexo II - Modelo de Termo de Recebimento Provisório (124943680);
- III - Anexo III - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo (124943784);
- IV - Anexo IV - Modelo de Termo de Confidencialidade (124943347);
- V - Anexo V - Modelo de Planilha de Composição de Lances (124944666).

36. EQUIPE RESPONSÁVEL

36.1. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

Carolinne Landeira Torres
Assessora
ID 5075089-5

36.2. RESPONSÁVEL PELA REVISÃO

Adriana Guimarães Loyola de Barros
Assessora de Planejamento de Contratações
ID. Funcional 5161257-7

36.3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

| | | | |
|--|---|--|--|
| Roberto Charles Vila Diretor de Infraestrutura Tecnológica ID 4372004-8 | Luís Claudio Marinho Coelho Gerente ID 5140902-0 | Charles Monteiro Guimarães Diretor de Patrimônio e Logística ID 4432892-3 | Marco Antônio de Andrade Assessor Chefe da VPA ID 4284601-3 |
|--|---|--|--|



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124943604** e o código CRC **8A478332**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO / AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

| 1 - IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO / FORNECIMENTO | | | |
|--|------------------|-----------------|-------------------------------------|
| Nº da OS/OF: | Data de Emissão: | Nº do Contrato: | Data do Contrato: Extrato DOERJ: |

| 2 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA | | | |
|---|-----------|---------------------|---------------------|
| Nome da Empresa: | | | |
| CNPJ: | | Inscrição Estadual: | |
| Endereço: | | | |
| Cidade: | | UF: | |
| CEP: | Telefone: | | E-mail: |
| Preposto: | | | Celular: E-mail: |

| 3 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS | | | | | | |
|--|----------------|--|----------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Item | ID SIGA | Descrição do Produto ou Serviço | Métrica | Valor Unitário (R\$) | Quantidade / Volume | Valor Total do item (R\$) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | Valor Total (R\$) |

| 4 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES |
|--------------------------------------|
| |
| |

| 5 – CIÊNCIA | |
|---------------------------|--|
| CONTRATANTE | |
| Gestor do Contrato | Fiscal Requisitante do Contrato |
| _____ nome ID nº | _____ nome ID nº |
| CONTRATADA | |
| PREPOSTO | |
| _____ nome CPF: | |



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124943660** e o código CRC **DC7B8664**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO II

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

| | |
|--------------------------------|-----------------|
| Identificação Contrato: | Nº da OS |
| Objeto: | |
| Contratante: | |
| Contratada: | |

Por este instrumento, atestamos que os serviços integrantes da O.S. acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124943680** e o código CRC **E0AD128D**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO III

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

Este presente termo visa atestar que os produtos/serviços prestados pela empresa [NOME DA EMPRESA] por ocasião do Contrato nº /_, foram fornecidos e homologados pelos fiscais do contrato em conjunto com o gestor do contrato.

O [ÓRGÃO] recebeu e homologou os seguintes produtos/serviços:

| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE |
|-------------|------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Informa-se que todos os requisitos do Edital referente a esta contratação foram cumpridos e que a aceitação do objeto está ratificada.

Encaminha-se à empresa CONTRATADA.

| ASSINATURAS | |
|---------------------------------|--------------------|
| Fiscal Requisitante do Contrato | Gestor do Contrato |

(*) Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124943784** e o código CRC **C2EFC59B**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000540/2025

SEI nº 124943784

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO IV

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

Eu, <nome completo>, <ocupação institucional>, <órgão público / entidade>, <matrícula>, <CPF>, declaro a ciência das obrigações e responsabilidades decorrentes do tratamento de dados pessoais realizado durante a vigência contratual, observando o integral teor do presente Termo de Responsabilidade.

Considerando as obrigações a mim conferidas, no bojo deste Termo de Responsabilidade, comprometo-me a:

- a) manusear as bases de dados com objetivo exclusivo de alcançar a finalidade específica atrelada ao tratamento dos dados pessoais envolvidos;
- b) não compartilhar com terceiros os dados pessoais sujeitos a qualquer espécie de tratamento, salvo se por meio oficial e quando estritamente necessário à concretização das atribuições;
- c) manter a absoluta cautela quando da exibição de dados pessoais em tela, por meio de impressões, ou, ainda, na gravação em meios eletrônicos, com escopo de inibir o acesso de terceiros não autorizados;
- d) não me ausentar do terminal sem encerrar a sessão de uso das bases, inibindo a prática de ações virtuais por terceiros não autorizados;
- e) não armazenar documentos de natureza particular em pastas institucionais;
- f) manter o sigilo dos dados pessoais ou informações sigilosas obtidas por força de minhas atribuições, mediante abstenção de compartilhamento e/ou divulgação a terceiros, sob pena de incorrer em sanções administrativas, civis e/ou penais decorrentes de eventual violação; e
- g) comunicar imediatamente ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais a ocorrência de qualquer ação ou omissão que contrarie o disposto neste termo, pelos meios formais disponibilizados pela instituição.

Rio de Janeiro, XX de XXXXXX de 20XX.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124943347** e o código CRC **65166AA4**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000540/2025

SEI nº 124943347

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO V

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

| Processo SEI Nº _____ | | | | | | | |
|--|---------|--|-------------|-----------------------|---------------------|----------------------|-------------------|
| Fornecedor: | | | | | | | |
| OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços de subscrições de plataforma de correio eletrônico baseado em código aberto ou proprietária, na modalidade on-premises ou em nuvem privada/SaaS da CONTRATADA, com suporte técnico oficial 24x7x365, implantação, migração e manutenção da solução de correio eletrônico institucional, em modelo sob demanda, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência e nos requisitos da contratação descritos no Estudo Técnico Preliminar. | | | | | | | |
| Item | ID SIGA | Descrição | Métrica | Forma de Fornecimento | Quantidade estimada | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
| 1 | 197221 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Básico) | Subscrições | sob demanda | 25.000 | | |
| 2 | 197222 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Intermediário) | Subscrições | sob demanda | 50.000 | | |
| 3 | 197223 | Serviço de subscrição para uso, sob demanda, do software de correio eletrônico, com antispam, antivírus, antiphishing e auditoria, com garantia de atualização de versões e assistência técnica. (Avançado) | Subscrições | sob demanda | 25.000 | | |

- Os preços deverão contemplar discriminadamente todos os custos de cada item de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.



Documento assinado eletronicamente por **Carolinne Landeira Torres, Assessora**, em 10/02/2026, às 16:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Guimarães Loyola de Barros, Assessora**, em 10/02/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor-Chefe**, em 10/02/2026, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 10/02/2026, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luís Cláudio Marinho Coelho, Gerente**, em 10/02/2026, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124944666** e o código CRC **4BDD4806**.